

PAR COURRIEL

Le 23 décembre 2025

N/Réf.: 29951

Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

La présente décision donne suite à la décision partielle que nous vous avons transmise le 19 novembre dernier concernant votre demande visant à obtenir:

1. *Une copie de la politique de gestion des plaintes;*
2. *Une copie des rapports annuels produits entre le 1^{er} janvier 2019 et le 30 septembre 2025 par l'Unité des plaintes de la Direction de l'Accès à l'Information et de la Gestion des Plaintes.*

Dans cette dernière, une partie des documents visés vous ont été transmis, et ceux-ci sont reproduits en pièce jointe de la présente décision. En complément, nous vous transmettons également une partie des autres documents visés et détenus par le Ministère.

Notez que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « Loi sur l'accès ») prévoit des restrictions au droit d'accès. Ainsi, en vertu des articles 9, 14, 19, 28, 37, 53 et 54 de la Loi sur l'accès (en annexe), certains renseignements sont protégés. Ceux-ci sont encore à l'état d'ébauche, ou sont formés en substance ou en totalité de renseignements pouvant porter préjudice à la conduite des relations avec le gouvernement fédéral, qui risqueraient de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, d'avis ou recommandations ainsi que des renseignements personnels permettant d'identifier directement ou indirectement une personne.

Veuillez noter que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante :

www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics/.

Pour toute question relative à la présente décision, n'hésitez pas à nous contacter en répondant directement à ce courriel.

Veuillez recevoir nos salutations distinguées.

Isabelle Chabot

Responsable substitut de l'accès aux documents

et de la protection des renseignements personnels

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

1200 boul. Saint-Laurent, 7^e étage, bureau 7.200

Montréal (Québec) H2X 0C9

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

p. j.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

MOTIFS DE REFUS INVOQUÉS

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

1982, c. 30, a. 9.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

19. Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement lorsque sa divulgation porterait vraisemblablement préjudice à la conduite des relations entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement ou une organisation internationale.

1982, c. 30, a. 19.

§ 2. — Renseignements ayant des incidences sur les négociations entre organismes publics

28. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible:

- 1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;
- 2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;
- 3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;
- 4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;
- 5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

- 6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;
- 7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;
- 8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou
- 9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

1982, c. 30, a. 28; 1990, c. 57, a. 7; 2006, c. 22, a. 14.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgence, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

POLITIQUE-CADRE

GESTION DES PLAINTES ET COMMENTAIRES DE LA CLIENTELE

Juin 2022

Direction de l'accès à l'information et de la gestion des
plaintes

Ministère de l'Immigration,
de la Francisation et de l'Intégration

TABLE DES MATIERES

1. Objectif et champ d'application	4
2. Mandat et principes directeurs en matière de gestion des plaintes	5
2.1. Mandat	5
2.2. Principes directeurs	5
3. Cadre normatif	7
3.1. Loi sur l'administration publique.....	7
3.2. Déclaration de services à la clientèle	7
3.3. Le guide du Protecteur du citoyen sur le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales.....	7
3.4. La Loi sur le Protecteur du citoyen	8
4. Rôles et responsabilités	9
4.1. Autorités ministérielles	9
4.2. Équipe de la gestion des plaintes	9
4.3. Réseau des répondantes et des répondants du PC.....	10
4.4. Unités administratives.....	10
4.5. Organismes partenaires en Francisation et en Intégration.....	10
4.6. Comité d'amélioration des services	11
5. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes.....	12
5.1. Rapports sur la gestion des plaintes.....	12
5.2. Plan d'action en matière de gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle	12
6. Entrée en vigueur	13
7. Historique des versions.....	13

Définitions

Clientèle : Toute personne physique ou morale qui entre en relation avec le Ministère pour obtenir un service ou pour exercer un droit découlant d'une loi.

Commentaire : Une opinion, remarque ou observation formulée par un client ou son représentant sur un programme ou un service offert par le Ministère ou l'un de ses partenaires.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la Déclaration de services à la clientèle, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

Recevabilité : Les requêtes ne sont pas recevables lorsqu'elles ne concernent pas les programmes et services offerts par le Ministère, ou lorsqu'il existe un recours (administratif ou juridique) à leur effet. Les requêtes recevables sont prises en charge et traitées par l'équipe de la gestion des plaintes.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

1. Objectif et champ d'application

Le présent document vise à encadrer la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après « le Ministère »). Il s'adresse à l'ensemble du personnel du Ministère et présente entre autres le mandat, les principes directeurs, le cadre normatif, les rôles et responsabilités des personnes intervenantes dans le processus ainsi que les mécanismes de suivi et de reddition de comptes des activités ministérielles en matière de gestion des plaintes.

En plus d'assurer un processus de traitement efficient et cohérent, ce document vise également à détailler le travail de l'équipe de la gestion des plaintes auprès de l'ensemble du personnel du Ministère.

La présente politique-cadre sur la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle (ci-après « politique-cadre ») soutient l'engagement du Ministère à donner à tout client¹ insatisfait des services offerts la possibilité de se faire entendre et de faire valoir son point de vue. Tous les membres du personnel sont tenus de traiter toute plainte conformément aux principes directeurs et au cadre normatif énoncés au présent document.

Sont exclus de l'application de la politique-cadre :

- La contestation d'une décision pour laquelle les lois et règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- La plainte concernant un appel d'offres public et un contrat de gré à gré²;
- Les plaintes ou commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- Les plaintes déposées et traitées au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration;
- Les plaintes des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement;
- Les dénonciations³;
- Les griefs ou plaintes du personnel du Ministère en matière de relations de travail;
- Les demandes d'accès à l'information, lesquelles sont traitées conformément aux lois afférentes et aux procédures en vigueur au Ministère;
- Les demandes d'information ou de renseignements généraux.

¹ Le terme client est préféré au terme citoyen, car la majorité de la clientèle du Ministère n'a pas le statut de citoyen.

² Les plaintes déposées dans le cadre d'appels d'offres publics et de contrats gré à gré sont traitées conformément à la [directive et à la politique ministérielle sur l'attribution des contrats](#).

³ Les dénonciations d'actes répréhensibles ou fautifs peuvent être divulguées au [responsable ministériel](#) du suivi des divulgations d'actes répréhensibles ou au [Protecteur du Citoyen](#).

2. Mandat et principes directeurs en matière de gestion des plaintes

2.1. Mandat

Le Ministère a la responsabilité de traiter les plaintes et les commentaires de sa clientèle à l'égard de ses programmes et services. Ceux-ci font l'objet d'une analyse préliminaire pour en déterminer la recevabilité et le traitement approprié auprès des unités administratives concernées. L'équipe de la gestion des plaintes fait alors valoir les intérêts de la clientèle et veille à ce que celle-ci soit traitée de façon équitable, dans le respect des lois applicables. Le caractère fondé des plaintes est déterminé lors de leur traitement par l'équipe de la gestion des plaintes.

Les sous-ministres adjointes et adjoints ainsi que les gestionnaires concernés reçoivent des rétroactions, notamment sous forme de rapports périodiques sur les plaintes traitées et sur les mesures correctives recommandées ou apportées, s'il y a lieu, dans une perspective d'amélioration des services.

Le Ministère est également amené à collaborer avec le Protecteur du citoyen (ci-après « le PC ») afin de trouver des solutions aux problématiques soulevées et, le cas échéant, de faciliter le suivi de ses recommandations. Dans une approche collaborative, le réseau des répondantes et des répondants du Protecteur du citoyen (ci-après « le Réseau RRPC ») a été créé afin de faciliter les échanges avec ce dernier (voir la section « Réseau des répondantes et répondants du PC »).

2.2. Principes directeurs

- **Une attitude objective** : La nature du mandat de gestion des plaintes exige un état d'esprit et une attitude empreinte d'objectivité, de neutralité et d'ouverture d'esprit. Le travail d'analyse d'une plainte exige de mettre de côté tout préjugé et toute idée préconçue. Le personnel chargé du traitement d'une plainte ou d'une requête le fait sans parti pris, peu importe la personne ou l'organisation impliquée dans la situation ou la problématique qui en fait l'objet. Ainsi, le personnel doit éviter toute situation d'apparence de conflit d'intérêts, telle que le traitement de requêtes provenant d'un membre de sa famille ou d'une connaissance.
- **La confidentialité** : Les plaintes sont traitées en toute discrétion et avec diligence. Les renseignements personnels transmis par la clientèle sont utilisés aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, soit le traitement de la plainte ou du commentaire formulé et la présentation de rapports. Ils sont archivés ou détruits de façon sécuritaire lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
- **Le respect** : Le personnel est tenu de faciliter la démarche de la clientèle insatisfaite afin que celle-ci puisse communiquer son insatisfaction en toute confiance. Le respect étant l'une des valeurs fondamentales préconisées par le Ministère, les membres du personnel s'engagent à être à l'écoute de la clientèle et à leur offrir un service courtois dans la réalisation de leur mandat. En contrepartie, le Ministère compte sur la collaboration et la courtoisie de sa clientèle.

- **L'amélioration des services** : Les plaintes constituent de précieuses données de gestion : elles sont une source privilégiée d'information et permettent à l'organisation de bénéficier d'une rétroaction. Elles offrent en effet l'occasion de revoir les pratiques en matière de prestation de services et de mettre en place, au besoin, des mesures correctrices en réponse aux problèmes identifiés.

3. Cadre normatif

3.1. Loi sur l'administration publique

Depuis l'an 2000, la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) « affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux [citoyennes et citoyens] ».

3.2. Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle (DSC) encadre la prestation de services du Ministère en précisant les engagements concrets auxquels la clientèle peut s'attendre ainsi que les recours dont elle dispose lorsqu'elle est insatisfaite des services obtenus ou que les engagements ne sont pas respectés.

La DSC engage le Ministère à assurer :

- Un service respectueux, en offrant un accueil courtois à la clientèle et en écoutant avec attention les besoins et les demandes formulées;
- Un service fiable, en transmettant de l'information qui répond aux besoins de la clientèle en expliquant, par exemple, une décision rendue à l'égard d'une demande ainsi que les recours disponibles le cas échéant;
- Un service diligent, en traitant les requêtes dans les délais inscrits;
- La confidentialité des renseignements personnels de la clientèle et des mandataires;
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- Un traitement équitable;
- L'accessibilité des services, tels qu'un service en ligne ou par téléphone, et adapté aux besoins particuliers de la clientèle.

La DSC indique également les délais de traitement à l'intérieur desquels le Ministère s'engage à répondre ou à rendre une décision quant à une demande⁴.

3.3. Le guide du Protecteur du citoyen sur le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales

En 2001, le PC a présenté à l'Assemblée nationale le document « Un bureau des plaintes légitime et crédible ; le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales⁵ ». Dans celui-ci, le PC décrit les différentes caractéristiques qui établissent les bases de la légitimité d'un mécanisme de traitement des plaintes au sein d'une organisation publique. Ces cinq caractéristiques sont :

⁴ Veuillez vous référer à la DSC sur le [site Web du Ministère](#) pour la version officielle et la plus à jour.

⁵ Un bureau des plaintes légitime et crédible ; le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales, Québec, Protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 2001, ressource en ligne, Collections de BAnQ.

- Être une priorité des autorités, c'est-à-dire être considéré comme un rouage déterminant de l'amélioration de la qualité des services par les hautes autorités;
- Avoir une place près de la haute direction puisqu'il est appelé à suggérer, au Ministère, des modifications substantielles dans les attitudes, les systèmes, les pratiques, voire la législation;
- Affecter du personnel compétent et expérimenté afin de pouvoir répondre à la personne requérante dans les meilleurs délais, compte tenu de la grande diversité des cas soumis;
- Être doté d'une réelle liberté d'action permettant d'avoir accès à toute information pertinente sans difficulté et de pouvoir remettre en question l'interprétation d'une disposition légale et les directives qui en découlent;
- Avoir une fonction connue et acceptée au sein de l'organisation, qui a pour objectif de répondre et de proposer, le cas échéant, des mesures de réparation à une citoyenne ou un citoyen qui s'estime lésé, et non de désigner l'auteur d'un manquement.

3.4. La Loi sur le Protecteur du citoyen

Le PC relève de l'Assemblée nationale, qui le nomme. L'action du PC est encadrée par plusieurs lois, qui déterminent notamment ses pouvoirs d'intervention et d'enquête :

- Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32);
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux (RLRQ, chapitre P-31.1);
- Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1);
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, chapitre C-37).

Son rôle principal est de prévenir et de corriger le non-respect des droits, les abus, la négligence, l'inaction ou les erreurs commises à l'égard de la clientèle en contact avec les ministères et organismes gouvernementaux.

Le pouvoir que le PC détient n'est pas limité par l'état d'avancement d'un dossier ou par la nature de la problématique soulevée. Le PC a également le pouvoir d'intervenir « [...] chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne [...] a été lésée ou peut vraisemblablement l'être [...] » (RLRQ, chapitre P-32, art. 13), et ce, de sa propre initiative, sans nécessiter le dépôt d'une plainte individuelle. Il lui appartient de déterminer les moyens d'intervention les plus appropriés selon les circonstances particulières de l'affaire qui fait l'objet d'une enquête. Toute information obtenue de la citoyenne ou du citoyen, ou de l'organisme public lors de son intervention ou de son enquête, est traitée de façon confidentielle.

En outre, le champ d'intervention du PC n'inclut pas les cas où une personne, dont les intérêts seraient lésés, dispose d'un recours légal susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable une situation préjudiciable ou lorsque cette personne a omis ou négligé, sans excuse raisonnable, d'exercer en temps utile un tel recours.

Le PC est aussi doté d'une déclaration de service aux citoyennes et aux citoyens qui énonce ses engagements. Par exemple, pour les demandes concernant un ministère ou un organisme public, le PC s'engage à les traiter dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

4. Rôles et responsabilités

4.1. Autorités ministérielles

Les autorités ministérielles sont chargées de l’approbation finale des rapports sur la gestion des plaintes ainsi que des recommandations qui en découlent.

La sous-ministre ou le sous-ministre peut être appelé à approuver des orientations ministérielles en matière de service à la clientèle, notamment en ce qui concerne le traitement des interventions avec le PC.

4.2. Équipe de la gestion des plaintes

L’équipe de la gestion des plaintes est responsable de l’application de la présente politique-cadre. Elle exerce à ce titre un rôle de veille, de sensibilisation, de promotion et d’accompagnement en matière de qualité des services à la clientèle au Ministère. Parmi ses responsabilités, l’équipe doit :

- Recevoir les plaintes et commentaires et en évaluer la recevabilité;
- Traiter avec discrétion les renseignements personnels recueillis lors du dépôt de la plainte et nécessaires à son traitement ;
- Coordonner le traitement des plaintes et commentaires et en déterminer le caractère fondé ou non;
- Transmettre une réponse motivée à la personne requérante;
- Informer la personne requérante lorsqu’une demande ne peut être examinée et traitée par l’équipe de la gestion des plaintes parce qu’elle ne relève pas de ses attributions. La personne requérante est alors dirigée vers l’unité administrative ou l’organisation concernée, ou encore, est invitée à se prévaloir des recours existants;
- Assurer le suivi de l’analyse des plaintes et des commentaires auprès des gestionnaires du Ministère;
- Accompagner les unités administratives dans la mise en place des mesures correctives;
- Tenir une base de données sur les plaintes et commentaires reçus de la clientèle;
- Déterminer les causes d’un ensemble de plaintes ou commentaires et donner de la rétroaction aux autorités appropriées sur les plaintes traitées ainsi que les mesures correctives apportées ou recommandées;
- Produire les rapports périodiques sur les plaintes traitées et les présenter aux autorités et formuler en collaboration avec les unités concernées des recommandations pour corriger les lacunes identifiées, le cas échéant;
- Respecter les règles en vigueur en matière de protection des renseignements personnels lors de la diffusion de documents aux autorités concernées ou dans les correspondances avec les unités administratives relativement à la gestion d’une plainte;
- Diffuser la politique-cadre de gestion des plaintes aux membres du personnel;
- Coordonner les activités du Réseau RRPC avec le PC et leur offrir la formation ainsi que le soutien-conseil nécessaire à leur fonctionnement;

- Être l'interlocutrice privilégiée du PC et agir comme intermédiaire auprès de ses personnes déléguées pour trouver des solutions aux problématiques soulevées et faciliter le suivi de leurs recommandations.

4.3. Réseau des répondantes et des répondants du PC

Afin d'optimiser la collaboration entre le Ministère et le PC, le Réseau RRPC offre aux personnes déléguées du PC une voie d'accès direct aux personnes intervenantes au sein du Ministère détenant une expertise sur les programmes et les services les plus souvent visés par les plaintes et commentaires.

Ainsi, lorsqu'un client du Ministère adresse une plainte au PC, ce dernier peut contacter directement le membre du Réseau RRPC détenant les connaissances nécessaires ou ayant accès aux informations requises pour y répondre.

Tous les échanges entre le PC et le Réseau RRPC sont consignés dans une base de données par l'équipe de la gestion des plaintes. Des rencontres régulières ont aussi lieu pour soutenir le Réseau RRPC dans ses besoins et pour faire des suivis, le cas échéant.

4.4. Unités administratives

Les unités administratives contribuent à l'application de la politique-cadre. Sous la responsabilité de leur gestionnaire, elles offrent leur collaboration en transmettant à l'équipe de gestion des plaintes les informations requises. En répondant de manière diligente, les unités administratives contribuent au respect de l'engagement inscrit dans la DSC quant au délai de réponse à une plainte. Elles interviennent également au moment de la reddition de comptes en apportant leurs commentaires aux rapports produits. Le personnel du Ministère prête assistance à toute personne qui souhaite formuler une plainte en la dirigeant vers l'équipe de la gestion des plaintes.

4.5. Organismes partenaires en Francisation et en Intégration

Pour les services de francisation, les contrats avec les partenaires institutionnels et communautaires prévoient que les plaintes faites par la clientèle du Ministère à l'égard des services offerts soient prises en charge par ces mêmes partenaires.

Pour les services en intégration, il est prévu dans les conventions que les organismes communautaires partenaires du Ministère prennent en charge et traitent les plaintes à l'égard des services qu'ils fournissent à la clientèle du Ministère. Les organismes sont donc responsables de la gestion des plaintes les concernant.

Les conseillers en immigration régionale du Ministère s'assurent que la politique de gestion des plaintes et les étapes à suivre en cas d'insatisfaction à l'égard des services soient affichées bien en vue dans les organismes.

4.6. Comité d'amélioration des services

Ce comité permanent s'inscrit dans le système qualité du Ministère, qui a amorcé son implantation en 2021. Son principal mandat est de veiller à une action concertée des parties prenantes afin d'apporter des solutions aux enjeux soulevés qui affectent la qualité des services offerts.

5. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes

5.1. Rapports sur la gestion des plaintes

Au terme de l'année financière du Ministère, l'équipe de la gestion des plaintes fait rapport à la sous-ministre ou au sous-ministre de l'application de la présente politique-cadre. Ce rapport annuel présente notamment les plaintes reçues et traitées par l'équipe de la gestion des plaintes et soulève, le cas échéant, des enjeux liés à la prestation de services. Ce rapport pourra éventuellement considérer les plaintes reçues et traitées par les organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration. Des recommandations peuvent être émises afin d'apporter des solutions aux enjeux soulevés. Le rapport annuel est approuvé par les autorités ministérielles, puis diffusé sur le site intranet du Ministère.

En plus du rapport annuel, l'équipe de la gestion des plaintes présente aux autorités ministérielles des rapports périodiques qui permettent notamment de faire le suivi des enjeux soulevés et des recommandations émises dans le rapport annuel. Ils permettent également de relever, en cours d'année, de nouvelles problématiques et d'identifier, avec les secteurs concernés, des pistes d'amélioration. Les rapports sont diffusés sur le site intranet du Ministère.

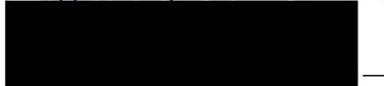
5.2. Plan d'action en matière de gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle

La gestion des plaintes contribue à l'amélioration de l'expérience client au Ministère. Dans cette perspective, l'équipe de la gestion des plaintes élabore, au besoin, un plan d'action concernant l'amélioration des pratiques et processus de gestion des plaintes.

Le plan d'action est présenté et approuvé par les instances appropriées. Un bilan de réalisation peut également leur être présenté.

6. Entrée en vigueur

Approuvée par le sous-ministre,



Benoit Dagenais

2022-06-08

Date

7. Historique des versions

#	Description/raison du changement	Date d'entrée en vigueur
1	Actualisation de la Politique ministérielle de gestion des plaintes qui datait de 2012 et élaboration d'un document regroupant à la fois le contenu d'une politique et celui d'un cadre de gestion des plaintes.	07 juin 2022

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Gestion des plaintes

Table des matières

La gestion des plaintes au Ministère	4
Portrait global.....	5
Constat 1 : Augmentation de 64% du nombre de demandes reçues.....	6
Constat 2 : Les délais de traitement représentent le motif principal des plaintes reçues.....	10
Constat 3 : La Loi 9 a suscité le plus grand volume de plaintes.....	13
Résumé des constats et recommandations	15
Annexe 1 : Tableaux	16
Annexe 2 : Figures	17
Glossaire	22

Liste des tableaux

Tableau 1 : Délai moyen de traitement des requêtes	16
Tableau 2 : Délai moyen de traitement des plaintes.....	16
Tableau 3 : Type de requêtes traitées	16

Liste des figures

Figure 1 : Taux de requêtes traitées en 10 jours ouvrables	17
Figure 2 : Résultats des plaintes reçues.....	17
Figure 3 : Motifs des plaintes jugées recevables	18
Figure 4 : Motifs des plaintes jugées fondées	18
Figure 5 : Requêtes et plaintes par lignes d'affaires.....	19
Figure 6 : Requêtes et plaintes par programme d'immigration	19
Figure 7 : Types de demandes reçues.....	20
Figure 8 : Résultats des demandes reçues.....	20
Figure 9 : Nombre de requêtes reçues à l'égard de la Loi 9 en fonction de leur type	21
Figure 10 : Principaux enjeux soulevés par la clientèle à l'égard de la Loi 9	21

La gestion des plaintes au Ministère

Le 30 janvier 2019, le sous-ministre, Monsieur Bernard Matte, annonçait la création du Service de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (ci-après SAIGP) afin de renforcer, entre autres, l'importance qu'accorde le Ministère à sa clientèle et à la qualité des services lui étant offerts. Cette décision confirme l'importance stratégique de la gestion des plaintes parmi les priorités ministérielles.

Le SAIGP a le mandat d'assurer l'application de la *Politique ministérielle de gestion des plaintes*. Il exerce à ce titre, un rôle de veille, de sensibilisation et de promotion en matière de qualité des services à la clientèle.

La *Politique ministérielle de gestion des plaintes* est ancrée dans une perspective d'amélioration continue où les plaintes constituent une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le Ministère. Elles offrent l'occasion de prendre connaissance des attentes, de la satisfaction et des besoins de la clientèle, mais également, de revoir les pratiques et de trouver des solutions, lorsque la prestation de service initiale est défectueuse.

Afin de garantir l'exercice de cette fonction, une équipe de gestion des plaintes au sein du SAIGP a été mise en place. Cette dernière offre la possibilité à tout client insatisfait de se faire entendre et d'exprimer son point de vue en regard aux services offerts. Elle les représente ensuite devant le Ministère en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent la qualité des services auxquels ils ont droit. Après avoir analysé les plaintes et les commentaires portés à son attention, elle décèle les causes des lacunes soulevées

et en assure le suivi. Elle fait ensuite état de ses constats et recommandations aux autorités administratives concernées en vue de l'adaptation ou de l'amélioration des services ou des programmes.

En ce sens, elle donne de la rétroaction aux autorités en produisant périodiquement des bilans et des rapports. Elle soumet également aux secteurs concernés des notes et des relevés portant sur des questions ponctuelles ressorties du traitement des plaintes.

Enfin, l'équipe de la gestion des plaintes est l'interlocutrice privilégiée du Protecteur du citoyen. Elle agit comme intermédiaire auprès de ses délégués pour faciliter leurs démarches et le suivi de leurs recommandations, le cas échéant. Elle doit également faire entendre auprès des délégués la position du Ministère en regard aux actes ou aux omissions reprochés et à y remédier, le cas échéant.

Le présent rapport fait état au sous-ministre des constats de l'équipe de la gestion des plaintes pour l'exercice financier 2018-2019, soit du 1er avril 2018 au 31 mars 2019. Il vise plus concrètement à rendre compte des plaintes traitées, suivant ses principaux constats et recommandations.

Portrait global

→ Pour faciliter la lecture, un glossaire est disponible à la dernière page du présent rapport.

- ✓ 88,2% des requêtes ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables. Le délai moyen pour répondre à une requête est de 5,8 jours et de 6,5 jours, s'il s'agit spécifiquement d'une plainte. ([Tableau 1](#), [Tableau 2](#), [Figure 1](#))
- ✓ 24,2% d'augmentation des requêtes par rapport à l'année précédente : 1 733 requêtes traitées en 2018-2019, comparativement à 1 395 requêtes en 2017-2018. ([Tableau 3](#))
- ✓ Hausse de 64% du nombre de demandes reçues, soit 746 en 2018-2019 et 455 l'année précédente. ([Tableau 3](#))
- ✓ Malgré l'augmentation du nombre total de requêtes, la proportion de plaintes a diminué, passant de 61,4% (857) en 2017-2018 à 52,2% en 2018-2019 (904). ([Tableau 3](#))
- ✓ 149 plaintes ont été jugées fondées : leur proportion est donc demeurée stable à près de 15,0%. ([Figure 2](#))
- ✓ 1 213 (70%) requêtes concernent les programmes d'immigration du Ministère. Le Programme régulier des travailleurs qualifiés (ci-après PRTQ), par exemple, a suscité à lui seul 931 (53,7%) requêtes. ([Figure 5](#), [Figure 6](#))
- ✓ Réception de 92 requêtes, dont 46 plaintes, concernant la Loi 9, soit la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes* (ci-après Loi 9). ([Figure 9](#))
- ✓ Représentation de 76 clients par le Protecteur du citoyen auprès du Ministère. Dans son rapport annuel d'activités 2018-2019, le Protecteur du citoyen ne soumet aucune recommandation formelle à l'égard du Ministère.

Constat 1 : Augmentation de 64% du nombre de demandes reçues

Contexte

- Comparativement aux plaintes, les demandes n'expriment pas d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- L'équipe de la gestion des plaintes distingue quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, les demandes de renseignements généraux, les demandes de suivi de dossier et les demandes de traitement.
- Lorsque les demandes sont d'ordre général, la clientèle est référée au site Internet du Ministère, aux diverses applications disponibles ou au Centre de contacts clientèle (ci-après CCC), soit les premières ressources informationnelles auxquelles elle doit normalement s'adresser.

Quelques chiffres

- Le nombre de demandes a connu un essor de 64%, passant de 455 en 2017-2018 à 746 en 2018-2019.
- Les demandes représentent maintenant plus de 40% des requêtes adressées à l'équipe de la gestion des plaintes. À titre de comparaison, elles équivalaient à la moitié de cette proportion lors de l'exercice financier 2015-2016.
- Les demandes de suivi de dossiers et les demandes de traitement constituent à elles seules près du deux tiers des demandes reçues, représentant respectivement 31,8% et 30% des demandes reçues.
- Près du trois quarts (73,2%) des demandes reçues ont été prises en charge par l'équipe de la gestion des plaintes.

Référence : [Tableau 3](#), [Figure 7](#), [Figure 8](#)

Demandes de suivi de dossier

→ Les clients demandent le suivi de leur dossier, mais également le suivi d'autres demandes qui y sont liées (duplicata, rectification des renseignements personnels, changement d'adresse, etc.).

- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

→ Dans leur demande, plusieurs clients ont mentionné avoir déjà consulté le CCC. Ils recouraient à l'équipe de la gestion

des plaintes soit pour obtenir plus de précisions ou pour confirmer les informations déjà recueillies.

- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Demandes de traitement



→ Plusieurs demandes de traitement ont été prises en charge par l'équipe de la gestion des plaintes, en raison des particularités et de l'urgence qu'elles présentaient pour les candidats concernés. En voici quelques exemples :

- ✓ 88 candidats se sont adressés à l'équipe de la gestion des plaintes, puisque leur permis de résidence au Québec venait à échéance et qu'ils n'avaient toujours pas obtenu de décision de la part du Ministère quant à leur demande d'immigration permanente. La plupart de ces candidats ont obtenu une décision dans les jours qui ont suivi la formulation de leur demande ;
- ✓ 7 candidats domiciliés au Québec ont été en mesure d'obtenir un traitement prioritaire de leur demande d'immigration permanente puisqu'il devait bénéficier rapidement du panier de services assurés par l'État ;
- ✓ 47 candidats ont communiqué avec l'équipe de la gestion des plaintes pour s'enquérir de leur demande de sélection permanente présentée à la suite de l'ajout d'un membre de leur famille. Dans la plupart des cas, ils ont été en mesure d'obtenir le Certificat de sélection du Québec si celui-ci était réclamé par le gouvernement fédéral afin de compléter la demande de résidence permanente.

→ À l'instar des demandes de suivi de dossier, les clients mentionnaient pour la plupart avoir déjà consulté les premières ressources informationnelles du Ministère. [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Constat 2 : Les délais de traitement représentent le motif principal des plaintes reçues

Contexte

- Les délais de traitement concernent à la fois le délai global nécessaire à la prise de décision dans un dossier, ainsi que celui requis pour finaliser d'autres demandes qui y sont liées (duplicata, correction des renseignements personnels, changement d'adresse, etc.).
- Les plaintes pour délais de traitement visent tout autant les programmes soumis à un engagement à la *Déclaration des services à la clientèle* que ceux qui n'en ont pas.
- Ces plaintes sont jugées fondées si un engagement à la *Déclaration des services à la clientèle* n'a pas été respecté ou si une omission ou une erreur a causé un retard considérable dans le traitement d'un dossier.

Quelques chiffres

- Parmi les 869 plaintes jugées recevables en 2018-2019, 450 (51,8%) concernent les délais de traitement du Ministère. Il s'agit donc du motif principal des plaintes reçues pour cet exercice financier.
- À titre de comparaison, les délais de traitement représentaient 44,5% des plaintes recevables en 2017-2018 et 38,5% en 2016-2017. La proportion qu'ils représentent est donc en croissance.
- 88% des plaintes reçues pour délai de traitement vise des programmes qui n'ont pas d'engagement inscrit à la *Déclaration des services à la clientèle*. Le PRTQ compose à lui seul plus de 90,9% de cette proportion.
- À noter que le PRTQ a finalisé plus de 8 347 demandes lors de l'exercice financier 2018-2019. Le volume de demandes d'immigration reçues et traitées dans ce programme explique donc le fait que davantage de plaintes le concerne.
- Parmi les 675 plaintes fondées en 2018-2019, 31 (20,8%) concernent les délais de traitement. Il s'agit donc du deuxième plus important motif des plaintes fondées.
- Les plaintes fondées visent exclusivement les programmes d'immigration du Ministère.

Référence : [Figure 3](#), [Figure 4](#)

Constat 3 : La Loi 9 a suscité le plus grand volume de plaintes

Contexte

- Le 7 février 2019, le ministre a présenté devant l'Assemblée nationale le projet de Loi 9. Ce dernier prévoit qu'il soit mis fin à toute demande présentée dans le cadre du PRTQ, si aucune décision n'a été rendue au moment de sa sanction, le 16 juin 2019.

Quelques chiffres

- En date du 31 mars 2019, l'équipe de la gestion des plaintes avaient reçues 92 requêtes, dont 46 plaintes, à propos de la Loi 9. À noter que le CCC, quant à lui, a reçu 4 131 appels et 84 courriels pour la période du 25 février au 5 avril 2019.
- En date du 10 avril 2019, le Protecteur du citoyen avait reçu 75 requêtes à cet égard et en date du 20 mars 2019, l'Assemblée nationale avait reçu plus de 900 commentaires de la clientèle sur le formulaire prévu à cet effet.
- 67,4% des candidats qui se sont plaints de la Loi 9 ont fait remarquer que leurs demandes d'immigration étaient à l'étude depuis plusieurs années et que les délais auxquels elles avaient été soumises étaient imputables au Ministère.
- 55,8% des plaignants ont également fait valoir que leur demande d'immigration faisait partie intégrante d'un projet de vie dont l'investissement, en temps et en énergie, ainsi que les sacrifices nécessaires à sa réalisation, devaient être considérés lors de l'élaboration de loi ou de règlement.

Protecteur du citoyen

- Lors de son allocution à la Commission des relations avec les citoyens, le 27 février 2019, le Protecteur du citoyen a qualifié la Loi 9 de « solution essentiellement administrative pour un problème humain. »
- De son avis, la Loi 9 est une opération de « contrôle des dommages » face à une situation critique, soit l'inventaire au PRTQ de plus de 18 000 dossiers non traités. Il reproche au ministre de ne pas mener cette opération « avec empathie et équité », afin d'atténuer les préjudices pour la clientèle concernée et soumet en ce sens plusieurs recommandations.
- Dans son rapport annuel, le Protecteur du Citoyen réitère que bien « qu'il souscrit aux objectifs de la [Loi 9] », il ne peut faire fi de « l'ensemble des personnes et des familles qui projetaient de venir faire leur vie au Québec [et dont le dossier a été fermé]. »

Références : [Figure 9](#) et [Figure 10](#)

Annexe 1 : Tableaux

Tableau 1 : Délai moyen de traitement des requêtes en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nombre de requêtes	1 598	1 395	1 733
Délai moyen (en jours)	6,6 jours	5,3 jours	5,8 jours

Tableau 2 : Délai moyen de traitement des plaintes en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019

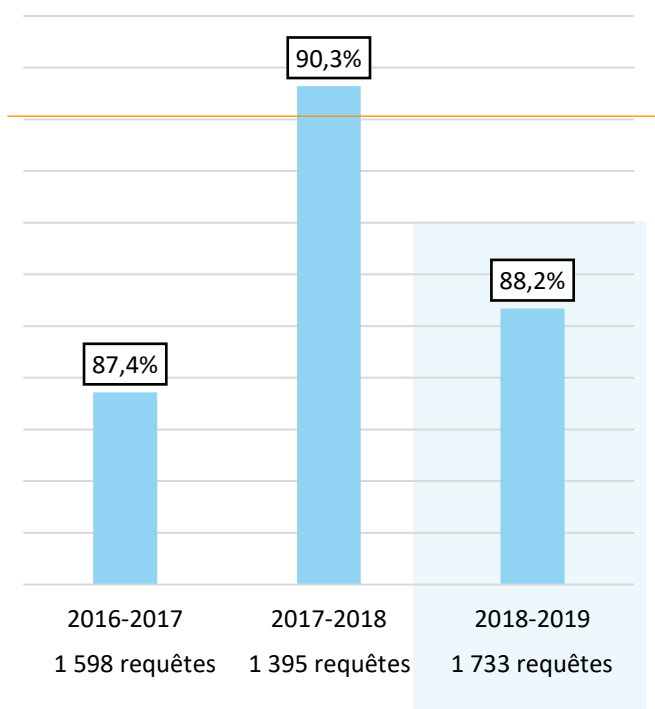
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nombre de plaintes	936	857	904
Délai moyen (en jours)	8,1 jours	6,2 jours	6,5 jours

Tableau 3 : Type de requêtes traitées en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019

Type de requêtes	2016-2017	2017-2018	2018-2019
<i>Plainte (recevable ou non)</i>	936	857	904
	58,6%	61,4%	52,2%
<i>Demande (aide, renseignement, suivi ou traitement)</i>	566	455	746
	35,4%	32,6%	43,0%
<i>Suggestion/Commentaire sur les services</i>	59	26	30
	3,7%	1,9%	1,7%
<i>Dénonciation</i>	22	44	40
	1,4%	3,2%	2,3%
<i>Suivi de plainte</i>	10		
	0,6%		
<i>Expression d'opinion</i>	5		
	0,3%		
Total	1598	1395	1733

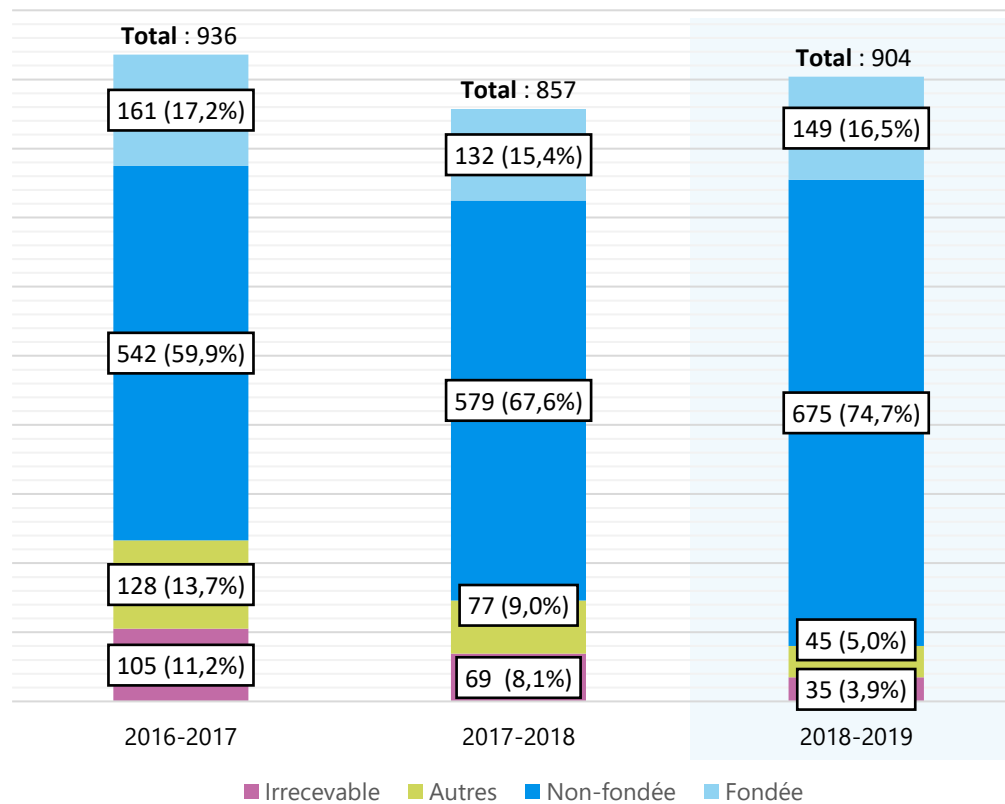
Annexe 2 : Figures

Figure 1 : Taux de requêtes traitées en 10 jours ouvrables en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019



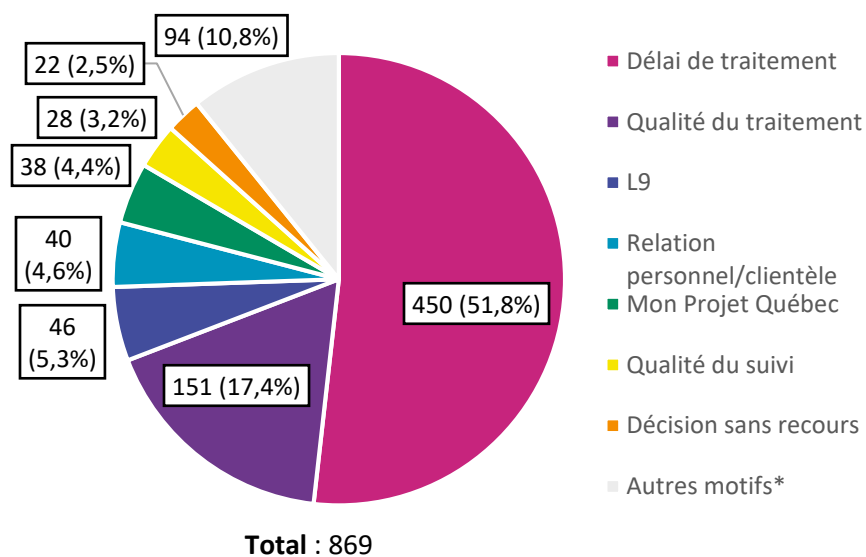
Cible annuelle de gestion : 90.0%

Figure 2 : Résultats des plaintes reçues en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019



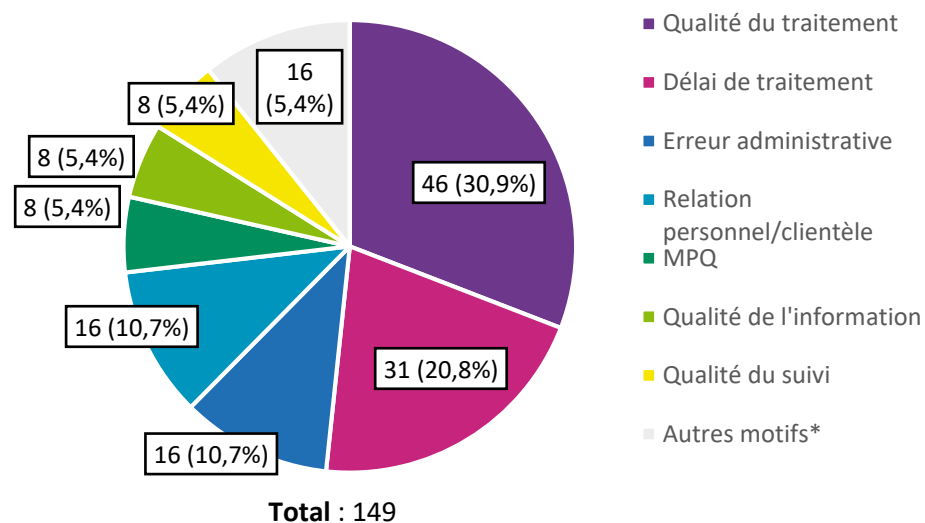
*La catégorie « autres » réfère ici aux plaintes abandonnées, incomplètes ou suspendues, ainsi qu'à celles qui ont été traitées par une autre unité administrative au sein du Ministère.

Figure 3 : Motifs des plaintes jugées recevables en 2018-2019



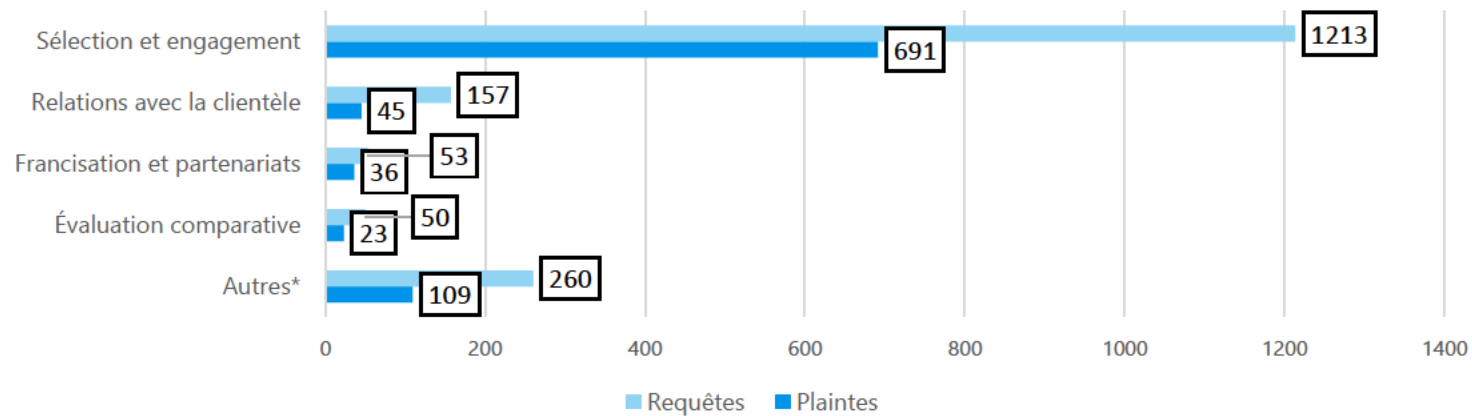
**La catégorie « autres motifs » comprends les erreurs administratives (2,3%), la qualité de l'information (2,2%), les rejets pour document(s) manquant(s) ou non-conforme(s) (2,1%), ainsi que d'autres motifs constituant moins de 2,0% des plaintes recevables.*

Figure 4 : Motifs des plaintes jugées fondées en 2018-2019



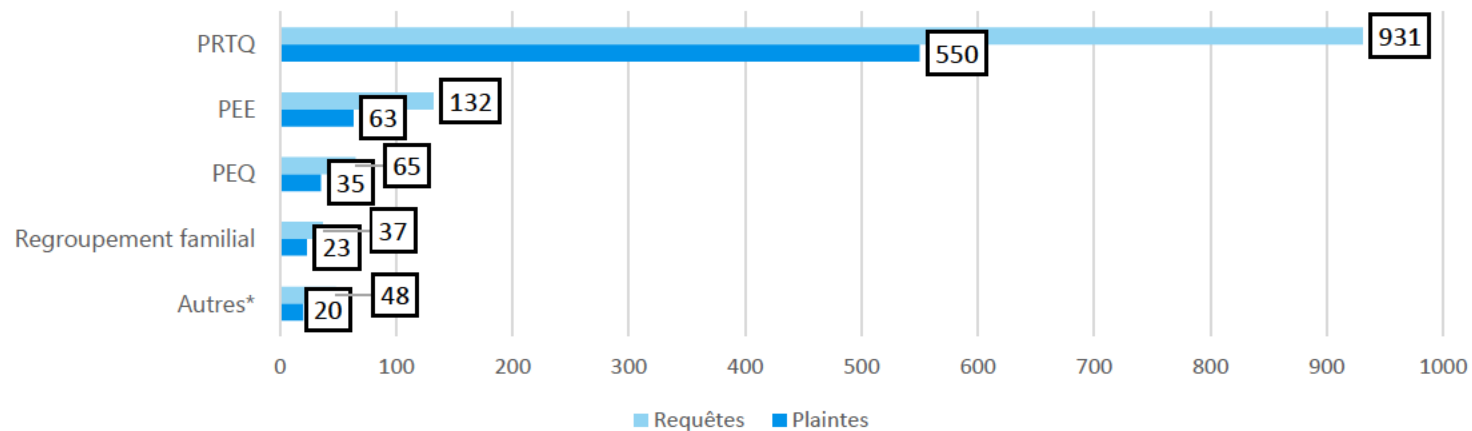
**La catégorie « autres motifs » comprends l'accès aux services (2,7%), les décisions sans recours (2,0%), l'envoi d'un accusé de réception (1,3%), les décisions de rejet pour document(s) manquant(s) ou non-conformes, ainsi que d'autres motifs constituant moins de 1,0% des plaintes fondées.*

Figure 5 : Requêtes et plaintes par ligne d'affaires en 2018-2019



**La catégorie « autres » réfère, entre autres, aux requêtes reçues à la suite de la Loi 9 (92), aux dénonciations reçues et transférées à la direction des enquêtes du Ministère (40), aux requêtes en lien avec le réexamen administratif (36) et à celles qui concernent le courrier et l'enregistrement des envois de la clientèle (28).*

Figure 6 : Requêtes et plaintes par programme d'immigration en 2018-2019



**La catégorie « autres » comprends le programme des immigrants investisseurs (20), le programme des travailleurs étrangers temporaires (18), les programmes liés à l'immigration humanitaire et le programme des travailleurs autonomes.*

Figure 7 : Types de demandes reçues en 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019

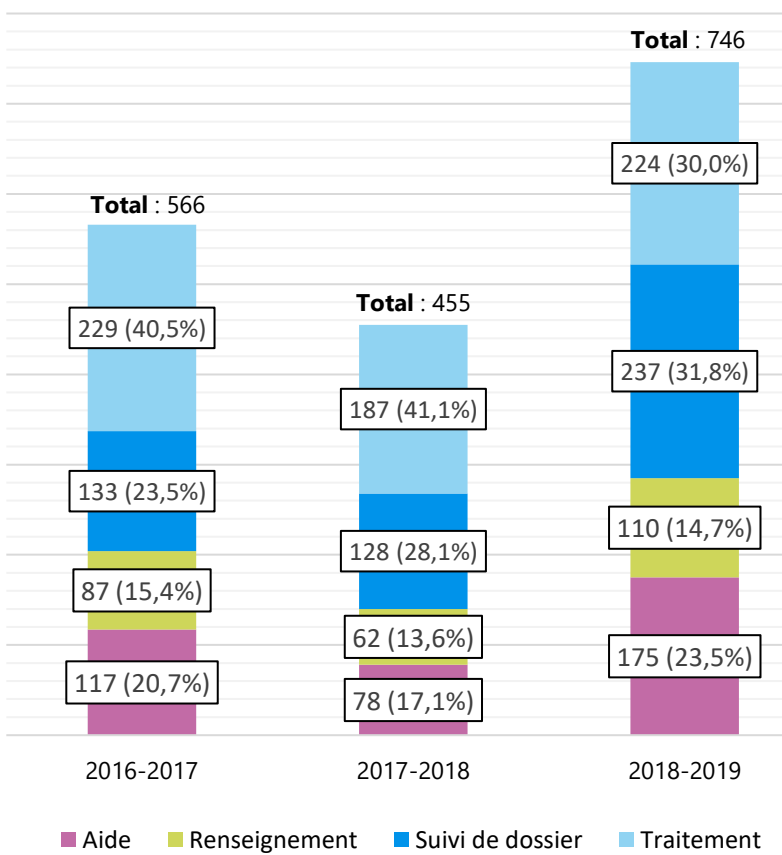
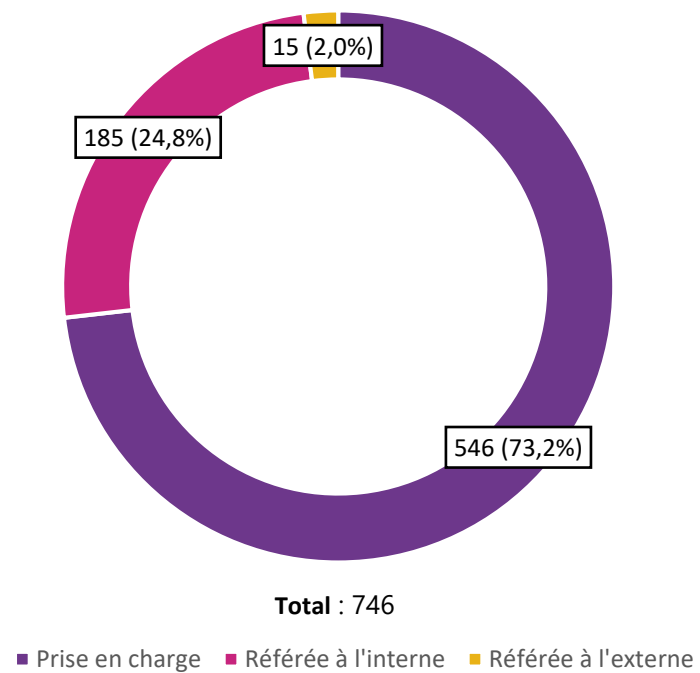


Figure 8 : Résultats des demandes reçues en 2018-2019



Glossaire

Dénonciation : Il s'agit d'une requête qui indique que l'État, une personne ou une personne morale aurait subi, a subi ou va subir un ou des préjudices.

Demandes : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans la prestation de services. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Il s'agit d'une remarque, d'une observation ou d'une proposition sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Plainte : Il s'agit de l'expression d'une insatisfaction formulée par un client ou son intermédiaire à l'égard d'un service offert par le Ministère ou par un de ses partenaires de services, d'un élément d'un programme administré par le Ministère ou d'une activité liée à l'administration d'un programme par le Ministère.

Plainte abandonnée : Une plainte est considérée abandonnée si son traitement est interrompu. Le client peut demander le retrait de sa plainte à tout moment ou il peut omettre de fournir les informations nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte.

Plainte fondée : Une plainte est jugée fondée lorsque son examen démontre une erreur dans la prestation de service ou un manquement au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte irrecevable : Une plainte est irrecevable lorsqu'elle ne peut être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes. Il peut s'agir, par exemple, d'une plainte liée à une décision du Ministère pour laquelle il existe un recours administratif ou un recours auprès d'un tribunal.

Plainte non-fondée : Une plainte est jugée non fondée lorsque son examen démontre qu'aucune erreur ou aucun manquement n'a été commis dans la prestation de service au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Requête : Le terme « requête » signifie ici toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes par la clientèle. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

Suggestion ou commentaire : Il s'agit d'une remarque, d'une observation ou d'une proposition sur l'administration ou la prestation de services du Ministère.

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Gestion des plaintes

Table des matières

La gestion des plaintes au Ministère	4
Protecteur du citoyen	5
Portrait global.....	6
Constat : Les délais de traitement représentent le motif principal des plaintes traitées	7
Délais de traitement au Programme régulier des travailleurs qualifiés	8
Délais de traitement au Programme des étudiants étrangers	10
Délais de traitement des demandes d'engagement pour un parrainage familial	11
Délais de traitement au Programme de l'expérience Québécoise	12
Conclusions et recommandations	13
Annexe 1 : Tableaux	15
Annexe 2 : Figures	16
Annexe 3 : Glossaire	19

Liste des tableaux

Tableau 1 : Délai moyen de traitement des requêtes	15
Tableau 2 : Délai moyen de traitement des plaintes.....	15
Tableau 3 : Type de requêtes traitées	15

Liste des figures

Figure 1 : Taux de requêtes traitées en 10 jours ouvrables	16
Figure 2 : Résultats des plaintes reçues.....	16
Figure 3 : Motifs des plaintes jugées recevables	17
Figure 4 : Motifs des plaintes jugées fondées	17
Figure 5 : Requêtes et plaintes par lignes d'affaires.....	18
Figure 6 : Requêtes et plaintes par programme d'immigration	18

La gestion des plaintes au Ministère

Le Service de l'accès à l'information et la gestion des plaintes (ci-après « SAIGP ») a le mandat d'assurer l'application de la *Politique ministérielle de gestion des plaintes* (ci-après « la Politique »). Il exerce à ce titre, un rôle de veille, de sensibilisation et de promotion en matière de qualité des services à la clientèle.

La *Politique* est ancrée dans une perspective d'amélioration continue où les plaintes constituent une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le Ministère. Elles offrent l'occasion de prendre connaissance des attentes, des besoins et de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts et de revoir les pratiques et de trouver des solutions lorsque la prestation de service initiale est insatisfaisante.

Une équipe au sein du SAIGP offre la possibilité à tout client insatisfait de se faire entendre et d'exprimer son point de vue au regard des services offerts. Elle les représente ensuite devant le Ministère en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent la qualité des services auxquels ils ont droit. Après avoir analysé les plaintes et les commentaires portés à son attention, elle décèle les causes des lacunes soulevées et en assure le suivi. Elle donne ensuite de la rétroaction aux autorités en produisant périodiquement des bilans et des rapports en vue de l'adaptation ou de l'amélioration des services ou des programmes.

Le présent rapport fait état au sous-ministre des résultats pour l'exercice financier 2019-2020, soit du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Il vise plus concrètement à rendre compte des plaintes traitées, suivant ses principaux constats et recommandations.

Protecteur du citoyen

Conformément à la *Politique*, le SAIGP doit agir à titre d'interlocuteur privilégié du Protecteur du citoyen (ci-après « le PC »). Cette responsabilité l'engage à faire entendre auprès de ses délégués la position du Ministère en regard aux actes ou aux omissions reprochés et à y remédier, le cas échéant. Plus concrètement, il doit suivre le déroulement des interventions des délégués, afin que ceux-ci obtiennent rapidement l'information et la documentation souhaitée. Il doit également faire état de ses préoccupations aux autorités tout en veillant à la mise en place des mesures correctives.

Au cours de l'année 2019-2020, d'importants changements ont été apportés au traitement des demandes du PC, et ce, dans le souci d'optimiser la collaboration de nos organisations.

D'abord, depuis le 17 octobre 2019, les demandes administratives du PC sont traitées via le progiciel SyGED sous la forme de mandats. Ce type de demandes permet aux délégués du PC de se familiariser davantage avec les processus internes du Ministère, ainsi que les directives et les politiques administratives qui les encadrent. Ce nouveau processus a été instauré afin non seulement d'informer les autorités en temps réel des préoccupations du PC, mais également, d'augmenter la performance du Ministère dans le suivi et la résolution des problématiques portées à son attention par celui-ci.

Ensuite, le 3 février 2020, les demandes client du PC, lesquelles portent sur le traitement d'un dossier particulier, sont traitées via un réseau ministériel de répondants. Ce type de demandes permet aux délégués du PC de comprendre les étapes de traitement qui se sont succédé ainsi que les motifs justifiant les décisions dont les dossiers

concernés ont fait l'objet. Le réseau de répondants a ainsi été créé dans le but d'offrir aux délégués une voie d'accès direct aux intervenants détenant une expertise rigoureuse sur les programmes et les services les plus souvent sollicités par leurs demandes.

Quelques chiffres

- Pendant l'année 2019-2020, le PC a acheminé 137 demandes au Ministère. Parmi celles-ci, 106 (77,4%) étaient des demandes client et concernaient des situations individuelles.
- Le PC a aussi transmis 31 (22,6%) demandes administratives. Il s'est notamment intéressé aux enjeux suivants :
 - Ajout de membres de la famille après une décision de sélection dans Mon Projet Québec ;
 - Traitement des demandes de sélection des candidates du Programme des aides familiales résidentes ;
 - Réception le 20 janvier 2020 des demandes d'engagements pour le parrainage collectif des personnes réfugiées ;
 - Réexamen administratif des décisions de rejet ou de refus prises suite à une perte de dossier ou à une erreur cléricale.
- Ces enjeux se retrouveront possiblement dans le Rapport annuel du Protecteur du citoyen. Ils ont depuis été résolus.



Portrait global

→ Pour faciliter la lecture, un glossaire est disponible à la dernière page du présent rapport.

- ✓ 91% des plaintes ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables. En 2019-2020, le délai moyen pour répondre à une requête est de 4,8 jours et de 5,3 jours s'il s'agit spécifiquement d'une plainte. (Référence : [Tableau 1](#), [Tableau 2](#), [Figure 1](#))
- ✓ Augmentation de 5,2% des requêtes par rapport à l'année précédente : 1 826 requêtes traitées en 2019-2020, comparativement à 1 735 requêtes traitées en 2018-2019. (Référence : [Tableau 3](#))
- ✓ Hausse de 33,9% du nombre de plaintes traitées, soit 1212 en 2019-2020 et 905 en 2018-2019. Les plaintes représentent 66,4% du nombre total de requêtes. (Référence : [Tableau 3](#))
- ✓ Cette hausse s'explique par les nombreux changements ayant marqué la dernière année : réformes en profondeur de plusieurs programmes d'immigration ; implantation de la gestion électronique des documents ; bonification des allocations et élargissement de l'offre de service en francisation.
- ✓ 304 plaintes ont été jugées fondées en 2019-2020, comparativement à 149 en 2018-2019. Les plaintes fondées représentent 27,3% du nombre total de plaintes en 2019-2020, alors qu'elles n'équivalaient qu'à 17,1% d'entre elles en 2018-2019. (Référence : [Figure 2](#))
- ✓ La hausse de plaintes fondées est attribuable, entre autres, à l'incapacité pour plusieurs services de respecter les engagements prévus à la *Déclaration des services à la clientèle* (ci-après « DSC »). En effet, la moitié des plaintes traitées en 2019-2020 avaient pour motif les délais de traitement : 490 plaintes recevables, dont 173 plaintes fondées. En 2018-2019, seules 31 plaintes avaient été jugées fondées pour ce motif. (Référence : [Figure 3](#), [Figure 4](#))
- ✓ 851 requêtes (49,2%) concernent les programmes d'immigration du Ministère. (Référence : [Figure 5](#), [Figure 6](#))
- ✓ 176 requêtes, dont 140 plaintes, concernaient la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes* (ci-après « *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec* »). La majorité d'entre elles visaient le remboursement des droits exigibles prévu en vertu de celle-ci. (Référence : [Figure 3](#), [Figure 5](#))
- ✓ 102 requêtes, dont 97 plaintes, ont été réceptionnées à la suite des réformes annoncées dans le Programme de l'expérience québécoise (ci-après PEQ) le 1^{er} novembre 2019. À la suite d'une vaste consultation menée auprès des représentants du marché du travail et ceux du milieu de l'éducation, le Ministre a présenté une nouvelle réforme du PEQ le 28 mai 2020. (Référence : [Figure 3](#), [Figure 5](#))

Constat : Les délais de traitement représentent le motif principal des plaintes traitées

Contexte

- Les délais de traitement, tels que considérés par l'équipe de gestion des plaintes, concernent à la fois le délai global nécessaire à la prise de décision dans un dossier, ainsi que celui requis pour finaliser d'autres demandes qui y sont liées (duplicata, correction des renseignements personnels, ajout ou retrait de membres de la famille, etc.).
- Les plaintes pour délais de traitement visent tout autant les programmes soumis à un engagement à la DSC que ceux qui n'en ont pas.
- Ces plaintes sont jugées fondées si un engagement à la DSC n'a pas été respecté ou si une omission ou une erreur a causé un retard considérable dans le traitement d'un dossier.
- Il convient de mentionner que la Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes a débuté en mai 2020 des travaux de refonte de la DSC. Bien que ces travaux portent sur l'ensemble des engagements qui s'y trouvent, une attention immédiate sera portée au PEQ et aux demandes d'engagement présentées dans le cadre d'un parrainage familial. Les travaux viseront également à préciser les principes directeurs de la DSC, afin d'assurer une meilleure compréhension de la clientèle en ce qui concerne les paramètres des engagements.

Quelques chiffres

- Parmi les 1 115 plaintes jugées recevables en 2019-2020, 496 (44,4%) concernent les délais de traitement. À titre de comparaison, les délais représentaient 51,8% des plaintes recevables en 2018-2019 et 44,5% en 2017-2018.
- Parmi les 304 plaintes fondées en 2019-2020, 173 (56,9%) concernent les délais de traitement. À titre de comparaison, parmi les 149 plaintes jugées fondées en 2018-2019, 31 plaintes (20,8%) concernaient les délais.
- Les principaux programmes visés par des plaintes à l'égard des délais de traitement sont les suivants :
 - Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) : 155 plaintes, dont 7 plaintes fondées
 - Programme des étudiants étrangers (PEE) : 118 plaintes, dont 63 plaintes fondées
 - Engagement présenté dans le cadre d'un parrainage familial : 106 plaintes, dont 73 plaintes fondées
 - Programme de l'expérience québécoise (PEQ) : 47 plaintes, dont 22 plaintes fondées

Références : [Figure 3](#), [Figure 4](#)

→ Le PEQ est soumis à un engagement à la DSC selon lequel toute demande doit être traitée en 20 jours ouvrables. Il est précisé que ce délai ne prend effet qu'au moment où la demande est complète.

→ La majorité des plaintes concernant ce programme ont été reçues à partir du mois de janvier 2020.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Le 28 mai 2020, le Ministre a présenté une réforme du PEQ selon laquelle le délai de traitement des demandes présentée dans le cadre de celui-ci serait porté de 20 jours à 6 mois. Ce nouveau délai tient compte, entre autres, de l'importante augmentation des demandes présentées dans ce programme. Ceci aura certainement pour effet de réduire les plaintes pour délais de traitement visant ce programme.

→ Plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le délai de traitement des demandes, notamment le prêt de ressources et l'octroi du temps de travail en temps supplémentaire. Un projet *Lean* a également été amorcé en collaboration avec la Direction de la gestion intégrée des risques et de l'assurance-qualité en février 2020 afin de détecter les occasions favorables permettant de diminuer les délais de traitement.

→ À l'instar du PÉÉ, 22 plaintes (46,8%) ont été jugées non-fondées. Ces dernières ont été formulées par des clients qui croyaient, à tort, que le délai pour lequel le Ministère s'était engagé était échu.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Annexe 1 : Tableaux

Tableau 1 : Délai moyen de traitement des requêtes en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre de requêtes	1 395	1 735	1 826
Délai moyen (en jours)	5,3 jours	5,8 jours	4,8 jours

Tableau 2 : Délai moyen de traitement des plaintes en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre de plaintes	857	897	1 212
Délai moyen (en jours)	6,2 jours	8,3 jours	5,3 jours

Tableau 3 : Type de requêtes traitées en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020

Type de requêtes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<i>Plainte (recevable ou non)</i>	857	905	1212
	61,4%	52,2%	66,4%
<i>Demande (aide, renseignement, suivi ou traitement)</i>	455	747	506
	32,6%	43,1%	27,7%
<i>Suggestion/Commentaire sur les services</i>	26	30	
	1,9%	1,7%	
<i>Dénonciation</i>	44	40	40
	3,2%	2,3%	2,2%
<i>Suivi de plainte</i>			
<i>Expression d'opinion</i>			48
			2,6%
Total	1395	1735	1826

Annexe 2 : Figures

Figure 1 : Taux de requêtes traitées en 10 jours ouvrables en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020

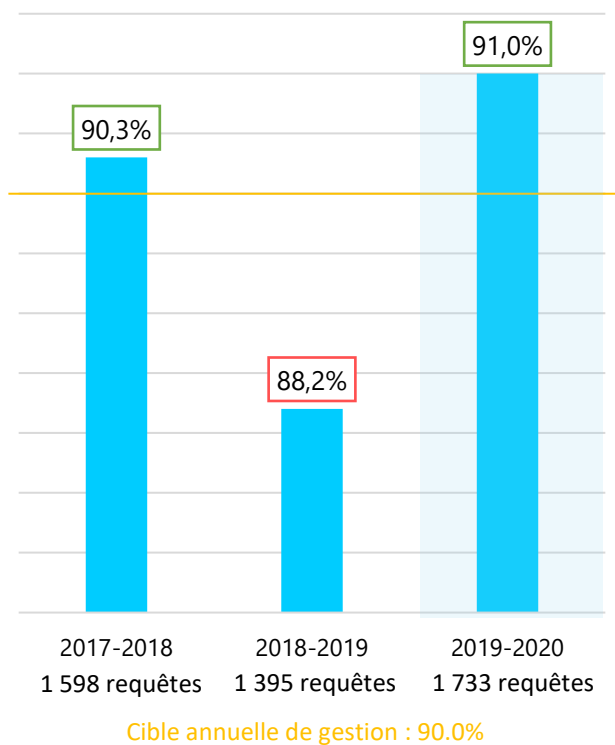
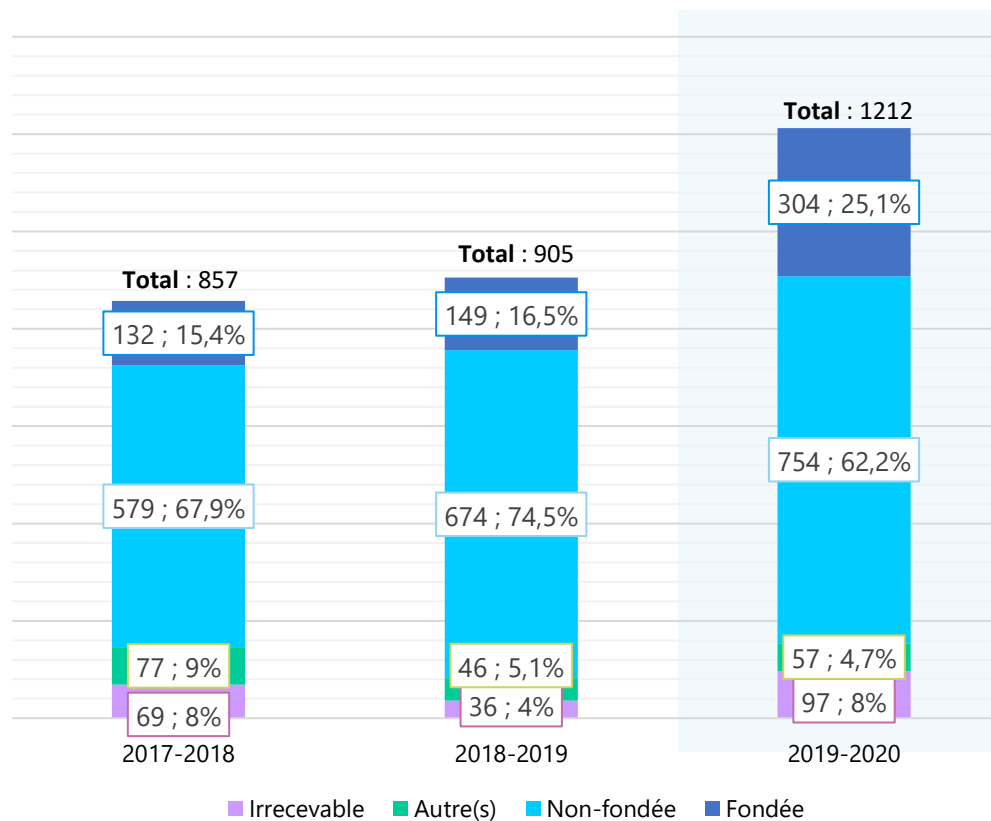
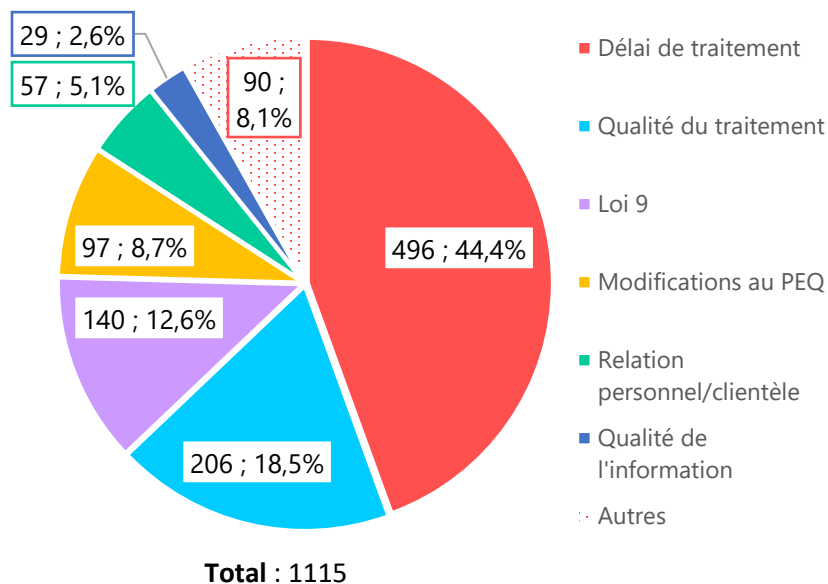


Figure 2 : Résultats des plaintes reçues en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020



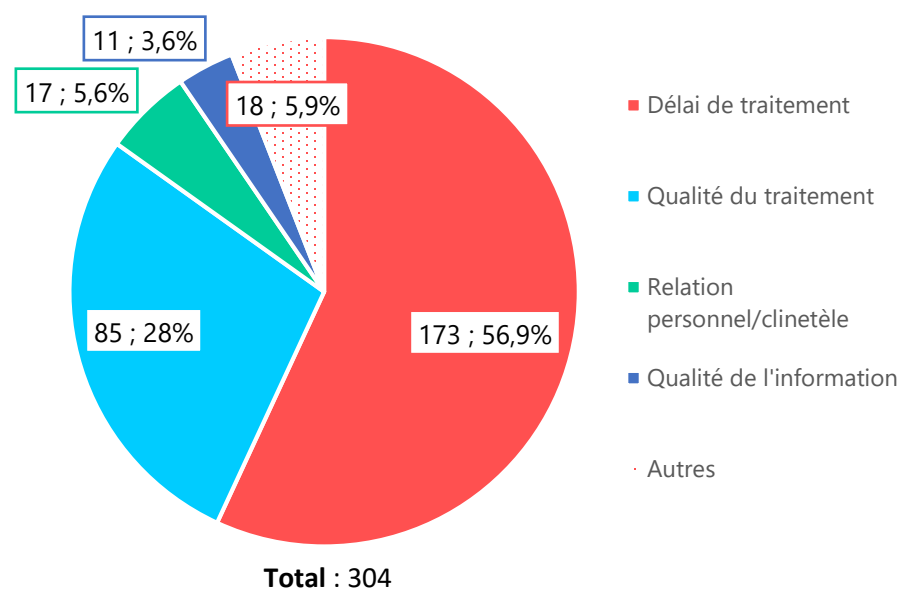
**La catégorie « autres » réfère ici aux plaintes abandonnées, incomplètes ou suspendues, ainsi qu'à celles qui ont été traitées par une autre unité administrative au sein du Ministère ou par un partenaire de services.*

Figure 3 : Motifs des plaintes jugées recevables en 2019-2020



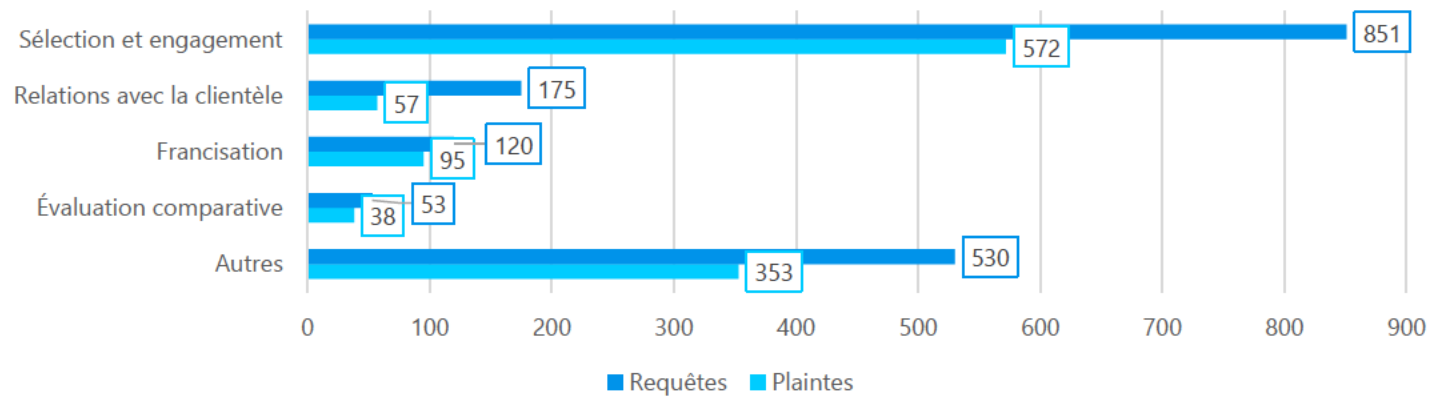
**La catégorie « autres motifs » comprends les décisions sans recours (1,3%), les décisions après recours (0,7%), le système de déclaration d'intérêt (0,7%), le retour des documents originaux (0,6%), la transmission d'accusé de réception (0,6%), les décisions de rejet pour document(s) manquant(s) ou non-conformes (0,5%) ainsi que d'autres motifs constituant moins de 0,5% des plaintes recevables.*

Figure 4 : Motifs des plaintes jugées fondées en 2019-2020



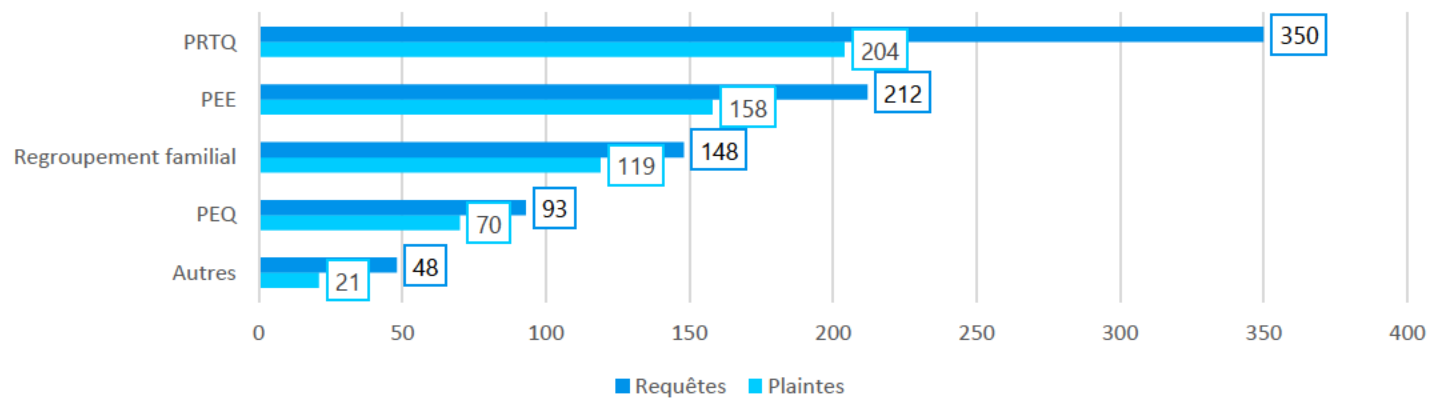
**La catégorie « autres motifs » comprends les décisions avec recours (1,6%), la qualité du suivi (0,7%), les décisions de rejet pour document(s) manquant(s) ou non-conformes (0,7%), ainsi que d'autres motifs constituant moins de 0,5% des plaintes fondées.*

Figure 5 : Requêtes et plaintes recevables par ligne d'affaires en 2019-2020



**La catégorie « autres » réfère, entre autres, aux requêtes reçues à la suite des réformes dans le PEQ (102) et la sanction de la Loi 9 (176), aux requêtes en lien avec l'enregistrement des envois de la clientèle (87) et à celles qui concernent le réexamen administratif (43), ainsi qu'aux dénonciations reçues et transférées à la direction des enquêtes du Ministère (35).*

Figure 6 : Requêtes et plaintes recevables par programme d'immigration en 2019-2020



**La catégorie « autres » comprends le programme des travailleurs étrangers temporaires, les programmes liés à l'immigration humanitaire et le programme des immigrants investisseurs*

Annexe 3 : Glossaire

Dénonciation : Il s'agit d'une requête qui indique que l'État, une personne physique ou une personne morale aurait subi, a subi ou va subir un ou des préjudices.

Demandes : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans la prestation de services. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Il s'agit d'une remarque, d'une observation ou d'une proposition sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Plainte : Il s'agit de l'expression d'une insatisfaction formulée par un client ou son intermédiaire à l'égard d'un service offert par le Ministère ou par un de ses partenaires de services, d'un élément d'un programme administré par le Ministère ou d'une activité liée à l'administration d'un programme par le Ministère.

Plainte abandonnée : Une plainte est considérée abandonnée si son traitement est interrompu. Le client peut demander le retrait de sa plainte à tout moment ou il peut omettre de fournir les informations nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte.

Plainte fondée : Une plainte est jugée fondée lorsque son examen démontre une erreur dans la prestation de service ou un manquement au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte irrecevable : Une plainte est irrecevable lorsqu'elle ne peut être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes. Il peut s'agir, par exemple, d'une plainte liée à une décision du Ministère pour laquelle il existe un recours administratif ou un recours auprès d'un tribunal.

Plainte non-fondée : Une plainte est jugée non fondée lorsque son examen démontre qu'aucune erreur ou aucun manquement n'a été commis dans la prestation de service au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Requête : Le terme « requête » signifie ici toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes par la clientèle. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

Suggestion ou commentaire : Il s'agit d'une remarque, d'une observation ou d'une proposition sur l'administration ou la prestation de services du Ministère.

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Gestion des plaintes

Table des matières

Liste des abréviations, des sigles et des acronymes	iii
La gestion des plaintes au Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	1
Portrait Global	3
Le Protecteur du citoyen	4
Bilan des interventions du PC pour la période 2020-2021	5
Les cas de pertes des documents	5
Recommandations du Protecteur du citoyen	7
Les plaintes adressées à la DAIGP par la clientèle	8
Délais de traitement dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	9
Délais de traitement dans les Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial	11
Constats et recommandations 2020-2021	12
Suivis des recommandations pour la période 2019-2020	13
Annexe 1 : Traitement des requêtes et plaintes reçues par la DAIGP	14
Annexe 2 : Traitement des requêtes et des plaintes transmises par le Protecteur du citoyen	18
Annexe 3 : Bilan de suivi des recommandations pour la période 2019-2020	19
Annexe 4 : Glossaire	20

Liste des abréviations, des sigles et des acronymes

CAU	Centre d'assistance aux utilisateurs
CCC	Centre de contacts clientèle
CSQ	Certificat de sélection du Québec
DIT	Direction de l'immigration temporaire
DSC	Déclaration de services à la clientèle
PC	Protecteur du citoyen
PÉE	Programme des étudiants étrangers
PEQ	Programme de l'expérience québécoise
PIHRF	Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial
PRTQ	Programme régulier des travailleurs qualifiés
DAIGP	Direction de l'accès à l'information et la gestion des plaintes
SCCI	Service-conseil aux candidats à l'immigration

La gestion des plaintes au Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

La *Politique ministérielle de gestion des plaintes* (ci-après « *Politique* ») s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01) qui accorde la priorité à la qualité des services à la clientèle. À cet effet, les plaintes sont considérées comme une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après « Ministère »), dans une optique d'amélioration continue. Le Ministère vise ainsi à traiter les plaintes de la clientèle avec diligence et à réviser, lorsque nécessaire, les procédures ou les façons d'offrir ses services, voire d'améliorer la nature même de ses services. Sa mise en œuvre permet de poser des actions concrètes afin de trouver des solutions lorsque la prestation initiale de service n'aurait pas été adéquate.

La Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (ci-après « DAIGP ») a le mandat d'assurer l'application de la *Politique* ; elle exerce à ce titre un rôle de veille, de sensibilisation et de promotion en matière de qualité des services à la clientèle. Également, la DAIGP agit à titre d'interlocutrice privilégiée du Protecteur du citoyen (ci-après « PC »).

La DAIGP s'est dotée d'un Plan d'action en matière de gestion des plaintes et commentaires de la clientèle 2021-2022 (ci-après « Plan d'action ») afin de planifier les activités ministérielles qui y sont liées et de soutenir le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs relativement au service à la clientèle et au respect des lois, règlements et directives en vigueur. Les secteurs ont été consultés lors de l'élaboration du Plan d'action et ce dernier a été adopté par le Comité de direction en janvier 2021.

Le Plan d'action prévoit trois objectifs et des résultats pour chacun de ces objectifs :

- Objectif 1 : Instituer la gestion des plaintes à titre de levier de l'amélioration continue des produits et services. Les résultats attendus pour cet objectif sont une consolidation de la structure de gouvernance des plaintes, une vision claire de la gestion des plaintes et des rôles circonscrits pour chaque intervenant.
- Objectif 2 : Devenir une référence opérationnelle. La DAIGP vise à développer et maintenir une équipe compétente, un service de plaintes accessible, efficace et personnalisé, des interventions cohérentes et uniformes et enfin, des outils performants.
- Objectif 3 : Entretenir une relation privilégiée avec nos collaborateurs. Les résultats de cet objectif sont un partage plus agile de l'information et une qualité des services à la clientèle au cœur des opérations.

Dans le cadre de sa *Politique* et des actions nécessaires pour atteindre les objectifs de son Plan d'action, la DAIGP produit des rapports destinés aux autorités. Le présent rapport fait état des résultats de l'analyse des données de la gestion des plaintes pour la **période 2020-2021**, soit du **1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021**. Il vise plus concrètement à rendre compte des plaintes et des requêtes traitées, suivant ses principaux constats et recommandations.

Situations non visées par la *Politique*

- Les contestations d'une situation qui font l'objet d'une enquête judiciaire, qui sont portées devant les tribunaux ou qui ont fait l'objet d'un jugement de cour ou de tout autre mécanisme de révision déjà en place au Ministère ;
- Les plaintes relatives aux organismes relevant du ministre ;
- Les requêtes ou les contestations faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) ;
- Les requêtes ou les plaintes concernant la gestion des ressources humaines, les relations de travail ou l'application des conventions collectives au sein du Ministère ;
- Les demandes d'information ou d'intervention, les pétitions reçues de groupes de personnes, les lettres circulaires et les lettres ou les courriels manifestement abusifs par leur nombre ou par leur caractère récurrent ou systématique ;
- Les dénonciations ;
- Les griefs ou les commentaires concernant d'autres ministères ou organismes.

Portrait global

Pour faciliter la lecture, un glossaire est disponible à la dernière page du présent rapport.

- ✓ Pour la période 2020-2021, le Ministère a traité 2 302 requêtes de la part de la clientèle : 1 598 ont été adressées à la DAIGP par la clientèle, et sont soumises à l'engagement de la *Déclaration des services à la clientèle* (ci-après « DSC »), alors que 704 provenaient du PC. (Référence : [Tableau 3](#), [Tableau 4](#))
- ✓ 93,6 % des requêtes adressées à la DAIGP par la clientèle ont été traitées dans le délai de quinze jours ouvrables prévu au nouvel engagement de la DSC. Pour la période 2020-2021, on observe un délai moyen pour répondre à une requête de 5,5 jours, et de 6,1 jours dans le cas plus spécifique d'une plainte. (Référence : [Tableau 1](#), [Tableau 2](#), [Figure 1](#))
- ✓ Les plaintes représentent 77,1 % du nombre total des requêtes. On remarque une hausse de 46 % du nombre de plaintes, recevables ou non, traitées par le Ministère cette année, soit 1 774 pour la période 2020-2021 comparativement à 1 215¹ pour la période 2019-2020. (Référence : [Tableau 3](#), [Tableau 4](#))
- ✓ La hausse du nombre de plaintes s'explique notamment par les nombreux événements survenus l'année dernière : des réformes en profondeur de plusieurs programmes d'immigration, l'augmentation du nombre de dossiers traités, les changements liés au télétravail obligatoire ainsi que l'adaptation à la dématérialisation des dossiers, des documents fournis et du travail effectué.
- ✓ De plus, le contexte de pandémie mondiale et les mesures gouvernementales afférentes ont notamment provoqué l'incapacité d'une partie de la clientèle à satisfaire les exigences de divers programmes d'immigration. Ces dernières ont été rapidement assouplies pour tenir compte de ces difficultés. Le Ministère a également dû réduire l'exposition de ses employés au coronavirus tout en maintenant les services à la clientèle. Une profonde transformation des façons de faire a permis de rétablir rapidement les services offerts et de rattraper les retards.
- ✓ Parmi les principaux motifs des 1 184 plaintes recevables traitées par la DAIGP pour la période 2020-2021 se trouvent les délais de traitement des demandes (65,5 %) et suivi de la qualité du traitement des demandes ou les erreurs administratives (16,5 %). Ces motifs de plaintes composent 82 % des plaintes recevables de la DAIGP et 98,4 % des interventions du PC. (Référence : [Tableau 3](#), [Figure 2](#), [Figure 3](#), [Figure 7](#))
- ✓ 541 (45,7 %) plaintes traitées par la DAIGP ont été jugées fondées pour la période 2020-2021. (Référence : [Figure 2](#))

¹ Les données des périodes 2018-2019 et 2019-2020 mentionnées dans ce rapport incluent à la fois les requêtes adressées au Ministère par la clientèle directement ainsi que les requêtes soumises par le PC. Depuis la période 2020-2021 et la mise en place du réseau des répondants pour répondre aux requêtes individuelles transmises par le PC, les requêtes du PC et du Ministère sont comptabilisées séparément.

Le Protecteur du citoyen

L'application de la *Politique* rejoint la recommandation du PC de mettre en place un bureau de gestion des plaintes au sein des différents ministères et organismes. Le recours auprès du PC est cependant maintenu, ce dernier pouvant recevoir et traiter les plaintes de toute personne qui s'estime lésée dans ses droits ou qui croit avoir été injustement traitée par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

Conformément à la *Politique* et au Plan d'action, la DAIGP agit donc à titre d'interlocutrice privilégiée du PC² pour le Ministère. Cette responsabilité l'engage à faire entendre, auprès des délégués de celui-ci, la position du Ministère en regard aux actions ou aux omissions reprochées et à y remédier, le cas échéant. Plus concrètement, elle doit suivre le déroulement des interventions des délégués, afin que ceux-ci obtiennent l'information et la documentation souhaitée dans un délai raisonnable. Elle doit également faire état des préoccupations du PC aux autorités tout en veillant à la mise en place des mesures correctives.

D'importants changements concernant le traitement des demandes du PC ont été décidés en 2019-2020 et ont été mis en œuvre en 2020-2021 dans le souci d'optimiser la collaboration de nos unités administratives :

- Les interventions à portée collective du PC, incluant les recommandations, sont traitées via le progiciel SyGed sous la forme de mandats. Ce processus permet non seulement d'informer les autorités en temps réel des préoccupations du PC, mais également, d'augmenter la performance du Ministère dans le suivi et la résolution des problématiques portées à son attention par celui-ci. Le traitement est entièrement assuré par la DAIGP.
- Les interventions à portée individuelle du PC, lesquelles portent sur le traitement d'un cas particulier, sont traitées majoritairement via un réseau de répondants au sein du Ministère. Ce réseau offre aux délégués une voie d'accès direct aux intervenants détenant une expertise rigoureuse sur les programmes et les services les plus souvent sollicités par leurs interventions. La DAIGP chapeaute les interventions traitées par le réseau de répondants en soutenant au besoin ses membres et répertorie les interventions et leur bien-fondé dans une base de données.

² Cela n'implique pas les interventions ou communications en lien avec l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles* qui relèvent du Directeur des enquêtes et de l'intégrité des programmes.

Les plaintes adressées à la DAIGP par la clientèle

Contexte

Bien que les plaintes concernant la qualité de traitement des demandes soient importantes, celles-ci seront abordées dans les rapports trimestriels prochains puisque les délais de traitement des demandes ainsi que les enjeux du PC sont les points prépondérants de la période visée.

Les délais de traitement des demandes, tels que considérés par l'équipe de gestion des plaintes, concernent à la fois le délai global nécessaire à la prise de décision dans un dossier, ainsi que celui requis pour finaliser d'autres demandes qui y sont liées (duplicata, correction des renseignements personnels, ajout ou retrait de membres de la famille, etc.). Les plaintes pour délais de traitement excessifs des demandes visent tout autant les programmes soumis à un engagement à la DSC que ceux qui ne le sont pas. Ces plaintes sont jugées fondées si un engagement à la DSC n'a pas été respecté, ou si une omission ou une erreur a causé un retard considérable dans le traitement d'un dossier.

Quelques chiffres sur les plaintes adressées à la DAIGP par la clientèle

- ✓ Parmi les 1 184 plaintes jugées recevables pour la période 2020-2021, 775 concernent les délais de traitement des demandes, soit près du deux tiers (65,5 %).
- ✓ Parmi les 541 plaintes fondées pour la période 2020-2021, 427 (85,5 %) concernent les délais de traitement des demandes. À titre de comparaison, parmi les 304 plaintes jugées fondées pour la période 2019-2020, 173 plaintes (56,9 %) concernaient ces délais. [REDACTED]
- ✓ Parmi les plaintes jugées recevables adressées à la DAIGP, les principaux programmes visés sont les suivants :
 - PEQ : 354 plaintes (29,9 %), dont 237 plaintes fondées ;
 - Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial (ci-après « PIHRF ») : 207 plaintes (17,5 %), dont 165 plaintes fondées ;
 - Programme des étudiants étrangers (ci-après « PÉÉ ») : 117 plaintes (9,9 %), dont 52 plaintes fondées ;
 - Programme régulier des travailleurs qualifiés (ci-après « PRTQ ») : 58 plaintes (4,9 %), dont 16 plaintes fondées.

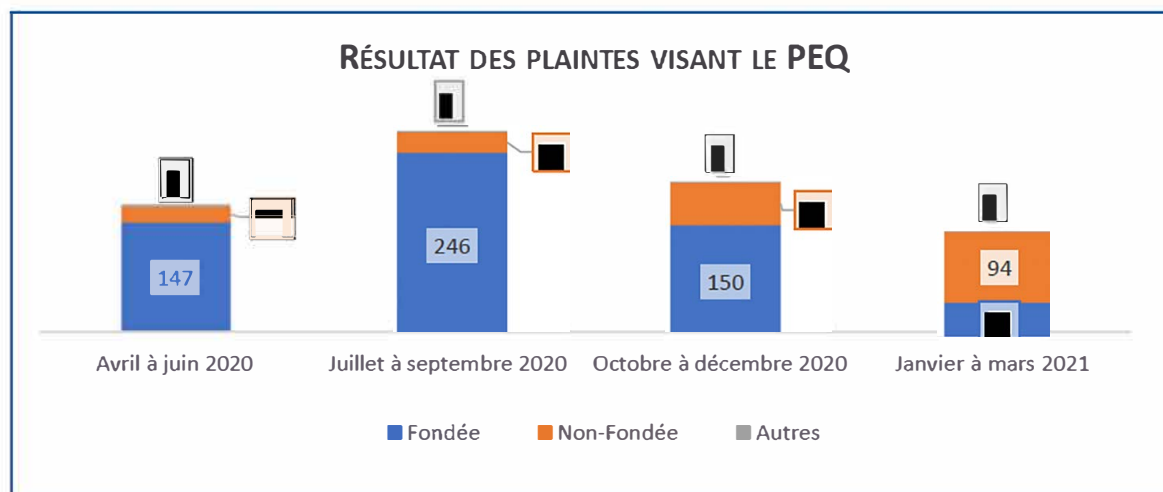
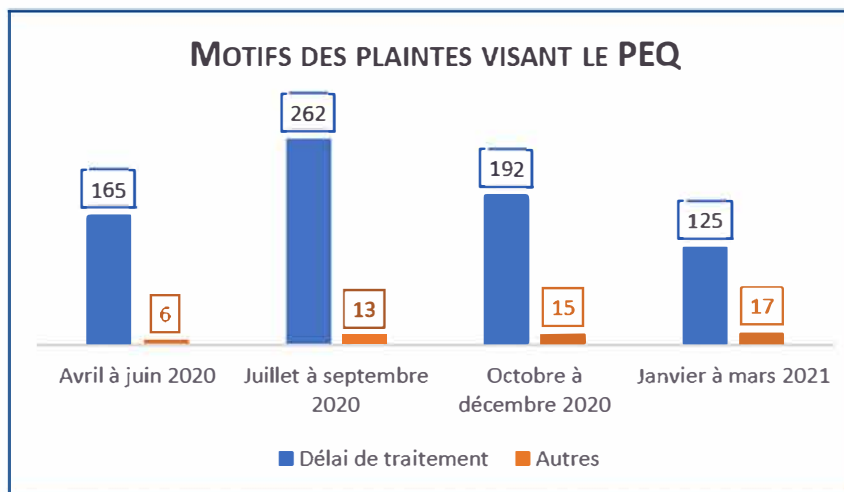
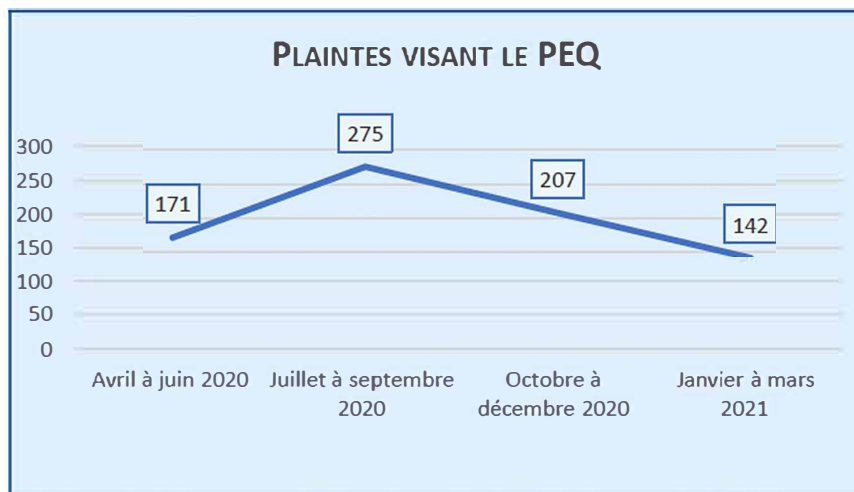
Références : [Figure 2](#), [Figure 3](#), [Figure 4](#), [Figure 6](#)

Délais de traitement dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

Tout comme le PC, la DAIGP a également reçu un nombre plus élevé de plaintes sur les délais de traitement dans le PEQ durant la période 2020-2021.

- Pour la période visée, le Ministère a reçu 1 701 plaintes recevables de la part de la clientèle et du PC : de ces plaintes, 795 (46,7 %) portaient sur le PEQ et le délai de traitement en était le motif principal, comparativement aux 1 212 plaintes recevables dont 70 (5,8 %) sur le PEQ durant la période 2019-2020. (Références : [Figure 2](#), [Tableau 5](#))
- Au premier trimestre de 2020-2021, d'avril à juin, avant la réforme du PEQ, les délais de traitement excédaient largement l'engagement de 20 jours et étaient tributaires de la popularité importante du programme. Rappelons qu'en 2020, le PEQ a permis la sélection près de 88 % des travailleurs qualifiés pour les trois premiers mois de l'année, comparativement à 5 % en 2010.
- Cette popularité croissante commandait une actualisation de l'engagement du Ministère en cette matière. Depuis l'été dernier, le Ministère s'engage à rendre une décision dans un délai de 6 mois suivant la présentation d'une demande complète de sélection permanente dans le cadre du PEQ. Malgré l'augmentation de l'engagement inscrit dans la DSC du Ministère depuis le 22 juillet 2020, la clientèle a continué de manifester de l'insatisfaction au sujet des délais. Avec l'actualisation de l'engagement, ce type de plaintes sont devenues non fondées.
- Sans grande surprise, la pandémie mondiale qui a débuté au printemps 2020 a contribué de manière significative au prolongement des délais de traitement du Ministère qui n'a pas toujours été en mesure de respecter plusieurs de ses engagements en termes de délais.
- En effet, la plus forte hausse des plaintes a eu lieu au courant du deuxième trimestre de l'année, à savoir du 1^{er} juillet au 30 septembre 2020. Pour résorber les délais, plusieurs mesures ont été mises en place dès l'automne dernier dont des opérations de numérisation de dossiers, l'autorisation de temps supplémentaire et l'augmentation d'effectifs affectés au traitement des dossiers. Les efforts du Ministère ont porté fruit et une diminution graduelle des plaintes depuis l'automne dernier a été constatée. D'ailleurs, la cible de l'engagement de la DSC portant sur le PEQ a été atteinte à la hauteur de 95 % pour la période 2020-2021.

Les graphiques suivants montrent l'évolution du nombre de plaintes concernant le PEQ pour la période 2020-2021 ainsi que l'impact des mesures prises pour diminuer les délais de traitement.



Délais de traitement dans les Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial

- Les PIHRF ont aussi été visés par de nombreuses plaintes en lien avec les délais de traitement des demandes durant la période 2020-2021. Durant la période 2020-2021, le Ministère a reçu de la part de la clientèle et du PC 225 plaintes qui portaient sur ces programmes, dont 179 fondées. La raison principale était le délai de traitement des demandes. La grande majorité de ces demandes concernaient le parrainage dans la catégorie du regroupement familial.
- L'engagement de rendre des décisions à l'intérieur d'un délai de 25 jours ouvrables à l'égard de demandes d'engagement dans la catégorie du regroupement familial a été temporairement suspendu de la DSC en juillet 2020. Des travaux majeurs avaient été entrepris pour améliorer le processus d'examen de ces demandes et pour accélérer le délai pour rendre les décisions. La mise en place des mesures afin de réduire les délais était donc toujours en cours.
- Du 1^{er} avril au 30 juin 2020, avant la suspension de l'engagement à la DSC, les plaintes de la clientèle concernant ces programmes ont été à leur plus haut de l'année, soit 99 plaintes représentant 31 % du trimestre.
- Bien que le nombre total de plaintes liées à ces programmes pour la période 2020-2021 était le deuxième plus élevé, les plaintes ont graduellement diminué tout au long de l'année. Durant les deux derniers trimestres, le nombre de plaintes reçues à l'endroit du programme était de 19 et de 14, soit seulement 7,1 % et 6,5 % du total des plaintes de ces trimestres respectifs, en bonne partie dû à la suspension de l'engagement de la DSC.
- Les délais de traitements liés au regroupement familial se sont résorbés et ceux-ci respectent à nouveau l'engagement de la DSC depuis le 1^{er} avril 2021.

Bon coup

- La suspension de l'engagement relatif au regroupement familial a permis de concentrer les efforts sur la révision du processus de traitement et des mesures ont été mises en place afin de réduire les délais de traitement des demandes, de réduire les désagréments causés à la clientèle et de se conformer à l'engagement de la Déclaration de services à la clientèle dès l'exercice 2021-2022.

Annexe 1 : Traitement des requêtes et plaintes reçues par la DAIGP

Tableau 1 : Délai moyen de traitement des requêtes traitées par la DAIGP et jugées recevables pour les périodes 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Nombre de requêtes recevables	1 702	1 733	1 528
Délai moyen (en jours)	5,8	4,8	5,5

Tableau 2 : Délai moyen de traitement des plaintes traitées par la DAIGP et jugées recevables pour les périodes 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021⁴

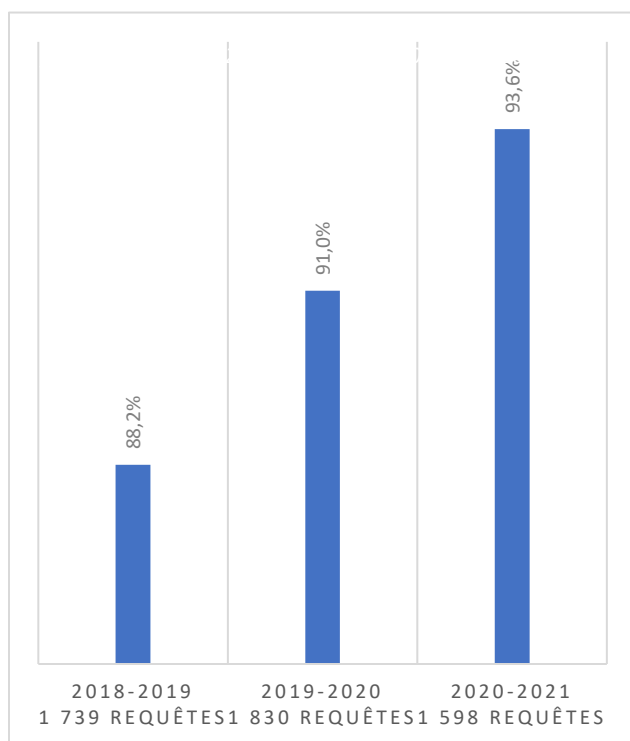
	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Nombre de plaintes recevables	873	1 118	1 184
Délai moyen (en jours)	6,7	5,5	6,1

Tableau 3 : Type de requêtes traitées pour les périodes 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021

Type de requêtes	2018-2019	2019-2020	2020-2021
<i>Plainte (recevable ou non)</i>	910	1 215	1 254
	52,3 %	66,4 %	78,5 %
<i>Demande (aide, renseignement, suivi de dossier ou traitement)</i>	749	507	281
	43,1 %	27,7 %	17,6 %
<i>Suggestion/Commentaire sur les services</i>	30	19	20
	1,7 %	1,0 %	1,3 %
<i>Dénonciation</i>	40	40	33
	2,3 %	2,2 %	2,1 %
<i>Expression d'opinion</i>	10	49	10
	0,6 %	2,7 %	0,6 %
Total	1 739	1 830	1 598

⁴ Depuis la période 2020-2021, le nombre de suivis des plaintes traitées est compris dans le nombre de plaintes. Ce processus a été appliqué pour les périodes 2018-2019 et 2019-2020 présentées dans ce rapport annuel de la gestion des plaintes, donc les données présentées ici diffèrent des années précédentes.

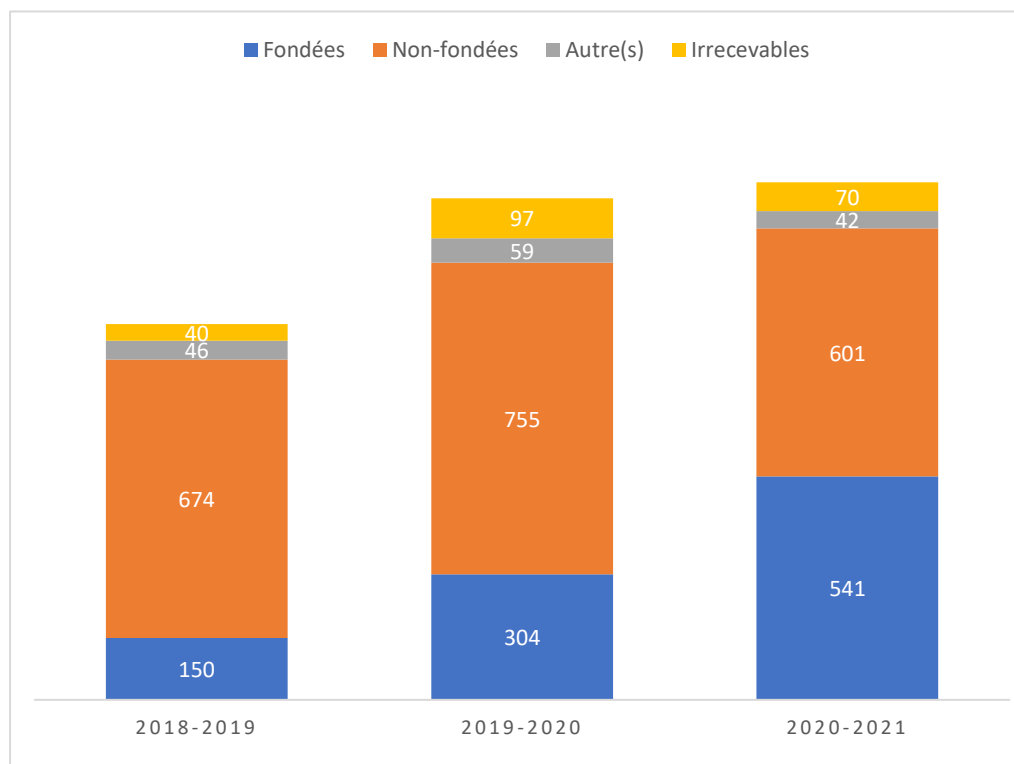
Figure 1 : Taux de requêtes, recevables ou non, traitées en 15 jours ouvrables pour les périodes 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021⁵



Cible annuelle de gestion : 90 %

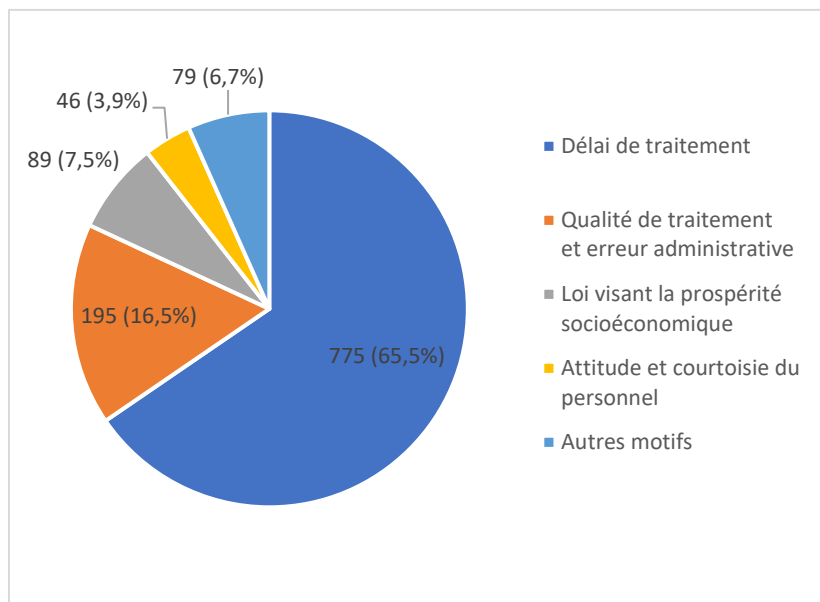
⁵ Avant la période 2020-2021, l'engagement prévu dans la Déclaration de services à la clientèle était de 10 jours ouvrables.

Figure 2 : Résultats des plaintes traitées pour les périodes 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021



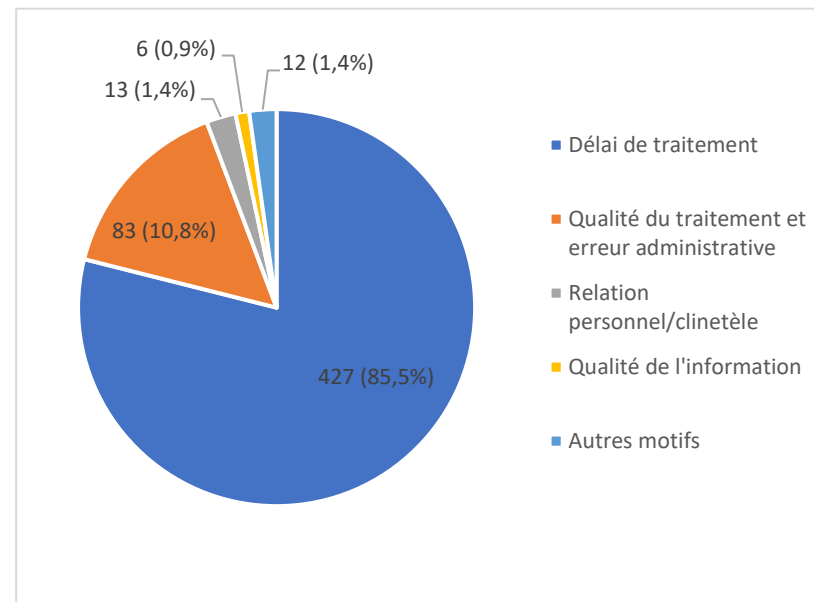
*La catégorie « Autre(s) » réfère ici aux plaintes abandonnées ou incomplètes, suspendues, ainsi qu'à celles qui ont été traitées par une autre unité administrative au sein du Ministère ou par un partenaire de services.

Figure 3 : Motifs des plaintes jugées recevables pour la période 2020-2021



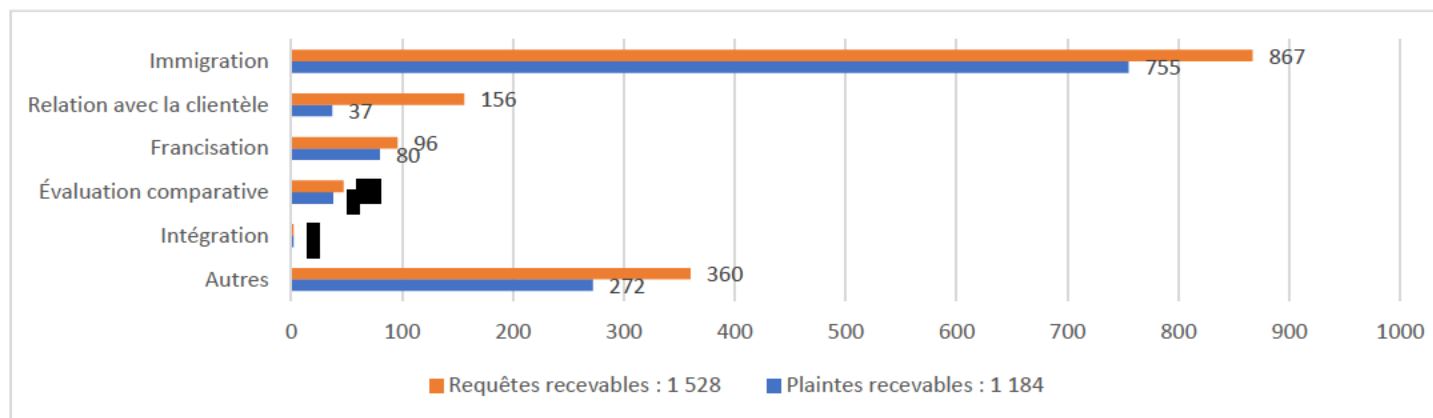
**La catégorie « Autres motifs » réfère ici aux rejets pour documents manquants ou non conformes, qualité de l'information, problèmes techniques, etc.*

Figure 4 : Motifs des plaintes jugées fondées pour la période 2020-2021



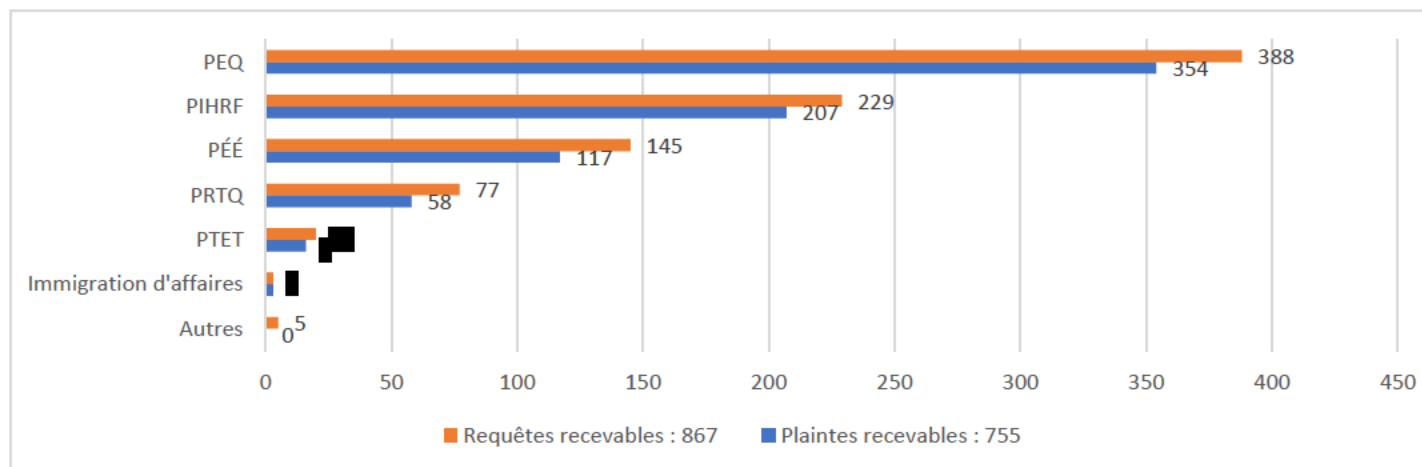
**La catégorie « Autres motifs » réfère ici, entre autres, aux plaintes formulées à la suite d'une décision sans recours.*

Figure 5 : Requêtes et plaintes recevables par ligne d'affaires pour la période 2020-2021



**La catégorie « Autres » réfère, entre autres, aux requêtes reçues concernant la Loi 9, l'enregistrement des envois de la clientèle, le réexamen administratif, ainsi qu'aux dénonciations reçues et transférées à la direction des enquêtes du Ministère.*

Figure 6 : Requêtes et plaintes recevables par programme d'immigration pour la période 2020-2021



**La catégorie « Autres » réfère aux requêtes concernant les trois programmes pilotes et le Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19.*

Annexe 4 : Glossaire

Client (clientèle) : Terme désignant aussi bien les entreprises que la population.

Commentaire : Opinion, remarque ou observation formulée par un client ou son représentant sur un produit ou un service du Ministère. Le commentaire n'est pas traité comme une plainte, mais peut demander un suivi, le cas échéant. Il peut par ailleurs être soumis aux autorités du Ministère, pour information.

Dénonciation : Information reçue sur une présumée irrégularité commise par un tiers, dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du Ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales.

Demandes : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans l'offre de produit et la prestation de services du Ministère. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Désigne une proposition sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Équipe de la gestion des plaintes : Instance relevant de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP) du Secrétariat général du Ministère. Elle confère au citoyen la possibilité d'une représentation additionnelle auprès d'une instance neutre et impartiale lorsqu'il s'est prévalu des autres recours à sa disposition pour régler un différend, mais qu'il demeure insatisfait.

Intervention à portée collective : Recommandation du Protecteur du citoyen visant à mettre fin à un problème pour l'ensemble des personnes touchées par celui-ci au sein d'un ministère ou organisme.

Intervention à portée individuelle : Recommandation du Protecteur du citoyen à l'égard d'une plainte déposée chez ce dernier par un particulier envers un ministère ou un service reçu d'un ministère.

Plainte : Expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un client ou son représentant à l'égard d'un produit ou d'un service offert par le Ministère, qui fait appel pour son traitement à l'intervention d'une unité administrative désignée à cette fin et pour laquelle une réponse est requise.

Plainte abandonnée : Une plainte est considérée comme abandonnée si son traitement est interrompu. Le client peut demander le retrait de sa plainte à tout moment ou il peut omettre de fournir les informations nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte.

Plainte fondée : Une plainte est jugée fondée lorsque son examen démontre une erreur dans l'offre de produit et la prestation de service ou un manquement au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte irrecevable : Une plainte est irrecevable lorsqu'elle ne peut être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes. Il peut s'agir, par exemple, d'une plainte liée à une décision du Ministère

pour laquelle il existe un recours administratif ou un recours auprès d'un tribunal.

Plainte non fondée : Une plainte est jugée non fondée lorsque son examen démontre qu'aucune erreur ou aucun manquement n'a été commis dans l'offre de produit ou de service au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, des lois, des règlements et du Guide des procédures d'immigration.

Plainte recevable : Une plainte est recevable lorsqu'elle peut être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes. Elle comprend les plaintes traitées par la Direction d'accès à l'information (DAIGP) du Secrétariat général, toute autre unité administrative ainsi que les suivis de plainte.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable de l'insatisfaction. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Services : Activités exercées par le Ministère dans le cadre de sa mission, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Gestion des plaintes

Immigration,
Francisation
et Intégration

Québec 

TABLE DES MATIERES

La gestion des plaintes au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	1
Faits saillants	2
Portrait global des requêtes et des plaintes	3
Comparaison du bilan des requêtes des trois dernières années	4
Les plaintes	7
Les demandes	9
Enjeu de catégorisation des plaintes	10
Analyse	10
Constats	11
Pistes de solution	11
Annexes	12
Annexe 1 - Liste des abréviations, des sigles et des acronymes	13
Annexe 2 - Glossaire.....	14
Annexe 3 – Les enjeux ressortis du traitement des plaintes et résolus durant l'année 2021-2022	15

LA GESTION DES PLAINTES AU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION

La *Politique-cadre de gestion des plaintes et commentaires de la clientèle* (ci-après « Politique-cadre ») s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01) qui accorde la priorité à la qualité des services à la clientèle. À cet effet, les plaintes sont considérées comme une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après « Ministère »), dans une optique d'amélioration continue.

La Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (ci-après « DAIGP ») a le mandat de traiter les plaintes de la clientèle et d'assurer l'application de la Politique-cadre. L'équipe de la gestion des plaintes (ci-après « l'équipe GP ») fait alors valoir les intérêts de la clientèle et veille à ce que celle-ci soit traitée de façon équitable, et ce, dans le respect des lois applicables. Le caractère fondé des plaintes est déterminé lors de leur traitement par l'équipe GP. Également, la DAIGP agit à titre d'interlocutrice privilégiée du Protecteur du citoyen (ci-après « PC »).

Sont exclus de l'application de la politique-cadre :

- La contestation d'une décision pour laquelle les lois et règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- Les plaintes concernant un appel d'offres public et un contrat de gré à gré;
- Les plaintes ou commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- Les plaintes déposées et traitées au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration;
- Les plaintes des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement;
- Les dénonciations;
- Les griefs ou plaintes du personnel du Ministère en matière de relations de travail;
- Les demandes d'accès à l'information, les requêtes ou les contestations faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), lesquelles sont traitées conformément aux lois afférentes et aux procédures en vigueur au Ministère;
- Les demandes d'information ou de renseignements généraux.

Comme défini dans sa Politique-cadre, la DAIGP produit un rapport annuel destiné aux autorités. Le présent rapport fait état des résultats de l'analyse des données de la gestion des plaintes pour la période 2021-2022, soit du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

FAITS SAILLANTS

- 1 276 requêtes reçues : 1 147 de la clientèle et 129 du PC. Parmi les requêtes reçues de la clientèle, 55 % représentent des plaintes, 40 % des demandes et 5 % des commentaires/suggestions.
- La majorité des requêtes, tous types confondus, relève de la ligne d'affaires d'immigration. Le *Programme des étudiants étrangers* (PÉE), les *Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial* (PIHRF) et le *Programme de l'expérience québécoise* (PEQ) sont ceux les plus représentés.
- Les deux motifs de plainte les plus récurrents sont *Délai de traitement* et *Qualité de traitement*.
- Une analyse qualitative des plaintes reçues durant l'année 2021-2022 et ayant pour motif la *Qualité de traitement* a permis d'identifier un besoin d'amélioration de leur catégorisation et des mesures seront mises en œuvre à cet effet durant l'année 2022-2023.
- La collaboration du Ministère avec le PC s'est nettement améliorée grâce aux différentes mesures mises en œuvre en particulier durant l'année 2021-2022.
- L'engagement inscrit à la *Déclaration de services à la clientèle* (DSC) concernant le délai maximal pour répondre à une requête (15 jours) a été respecté à 98,4 %.
- Un tableau des enjeux ressortis du traitement des plaintes et résolus durant l'année 2021-2022 est présenté à l'annexe 1.

PORTRAIT GLOBAL DES REQUÊTES ET DES PLAINTES¹

Durant l'année 2021-2022, le Ministère a traité 1 276 requêtes. Parmi celles-ci, 1 147 étaient adressées à l'équipe GP par la clientèle directement et les 129 restantes provenaient du PC. Les figures et tableaux suivants tiennent seulement compte des requêtes adressées par la clientèle. Les requêtes adressées par le PC sont abordées dans la section ci-dessous dédiée au bilan des requêtes des trois dernières années.

Tableau 1 : Requêtes adressées par la clientèle en 2021-2022

Totalité des requêtes adressées par la clientèle durant l'année financière 2021-2022	
Demande d'aide, renseignement, suivi	460
Commentaires et suggestions	10
Expressions d'opinions	10
Dénonciations	33
Plaintes recevables	593
<i>Plaintes fondées</i>	156
<i>Plaintes non fondées</i>	437
Plaintes irrecevables	41
Nombre total de requêtes	1 147

La figure 1 ci-dessous montre que la majorité des requêtes reçues par l'équipe GP concerne les services liés à l'immigration (45,6 % de requêtes et 62 % des plaintes). Les services liés à la francisation viennent en deuxième position (10,1 % des requêtes et 13,8 % des plaintes). Toutefois, tel que le précise la Politique-cadre, il faut prendre en compte qu'un certain nombre de requêtes liées aux lignes d'affaires *Francisation* et *Intégration* sont traitées directement au sein des organisations partenaires offrant ces services. Ainsi, le présent rapport ne relate que les requêtes adressées à l'équipe GP.

¹ Les principaux termes relatifs à la gestion des plaintes sont définis dans le glossaire en annexe 2.

En ce qui concerne la ligne d'affaires *Relation avec la clientèle*, elle représente 18,8 % de la totalité des requêtes recevables. Ce type de requête renvoie, d'une part, à des demandes d'assistance qui sont majoritairement transférées au CCC et, d'autre part, à des requêtes dénonçant un échange difficile avec le personnel du Ministère en service direct à la clientèle (ex. : service non courtois, manque d'information, impatience, longue attente, mauvaise qualité de l'information, etc.)².

Parmi les programmes en immigration, le PÉE, les PIHRF et le PEQ sont, respectivement, ceux qui sont le plus abordés par les requêtes de la clientèle (voir figure 2). À noter que les PIHRF incluent plusieurs programmes d'immigration contrairement au PÉE et au PEQ.

Figure 1 : Requêtes et plaintes recevables par ligne d'affaires

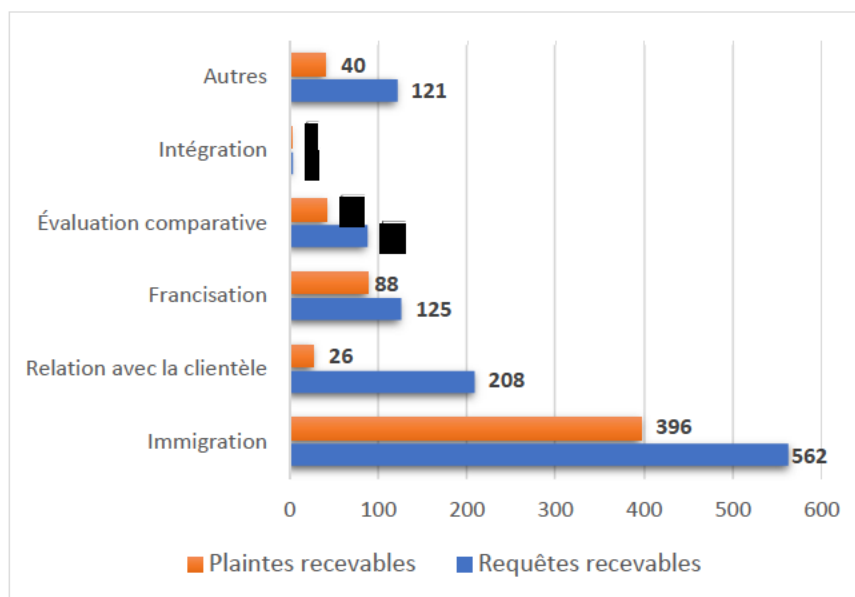
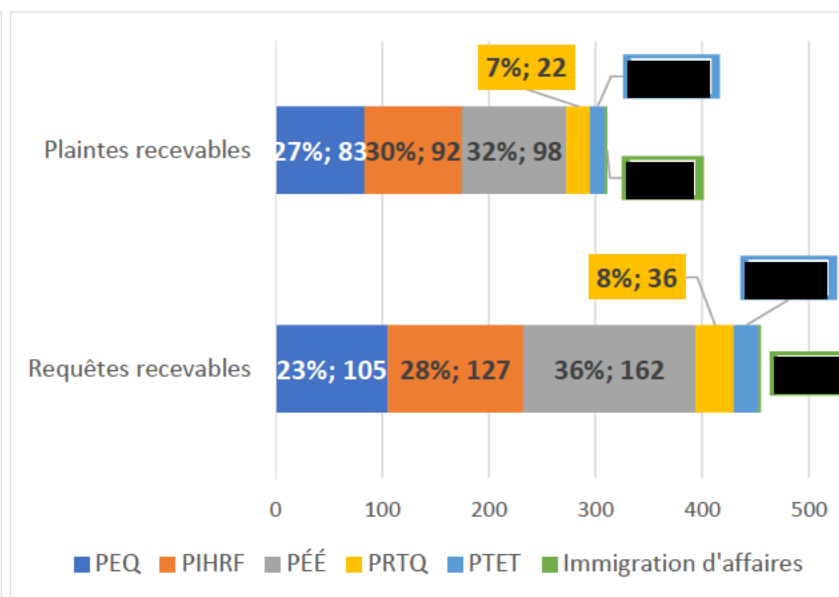


Figure 2 : Requêtes et plaintes par programme d'immigration



COMPARAISON DU BILAN DES REQUÊTES DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

² La ligne d'affaires peut aussi inclure des plaintes concernant les consultants en immigration. Ce n'est cependant pas le cas dans la période rapportée par ce rapport.

Tableau 2 : Distribution du type de requêtes recevables pour les périodes 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022³

TYPES DE REQUÊTES	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Plaintes recevables	593 (51,7 %)	1 184 (74,1 %)	1 074 (63,5 %)
Plaintes non fondées	437	643	787
Plaintes fondées	156	541	287
Plaintes non recevables	41 (3,5 %)	70 (4,4 %)	93 (5,5 %)
Demandes (Aide, renseignement, suivi ou traitement)	460 (40,1 %)	281 (17,6 %)	419 (24,8 %)
Suggestions ou commentaires sur les services	10 (0,9 %)	20 (1,3 %)	16 (0,9 %)
Dénonciations	33 (2,9 %)	33 (2,0 %)	40 (2,4 %)
Expressions d'opinion	10 (0,9 %)	10 (0,6 %)	49 (2,9 %)
TOTAL	1 147 (100 %)	1 598 (100 %)	1 691 (100 %)

Le nombre de plaintes (recevables et non recevables) a baissé de 49 % (620) entre les périodes 2020-2021 et 2021-2022. On note une tendance inverse par rapport aux demandes qui augmentent.

En 2021-2022, le nombre de plaintes transmises par le PC a diminué par rapport à la période précédente qui était exceptionnelle, comme illustré dans le tableau 2 ci-dessous.

³ Ce tableau n'inclut pas les détails concernant les requêtes et plaintes transmises par le PC.

Tableau 3 : Comparaison des types de requêtes communiquées par le PC au cours des périodes 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022

Type de requêtes communiquées par le PC	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Plaintes (recevables ou non)	■	520	■
Demandes (aide, renseignement, suivi et traitement)	81	■	88
Suggestions/Commentaires sur les services	■	■	■
Total	129	704	139
<i>Requêtes basées sur les situations individuelles</i>	108	659	102
<i>Requêtes systémiques⁴</i>	21	45	37

⁴ Les requêtes systémiques renvoient à une question administrative à portée collective, sans toutefois se référer à un dossier individuel en particulier. Elles sont soulevées par l'entremise d'un client ou par certaines observations posées par le PC lui-même. Dans certains cas, ce type de requête peut mener à une enquête officielle au sein de l'organisation.

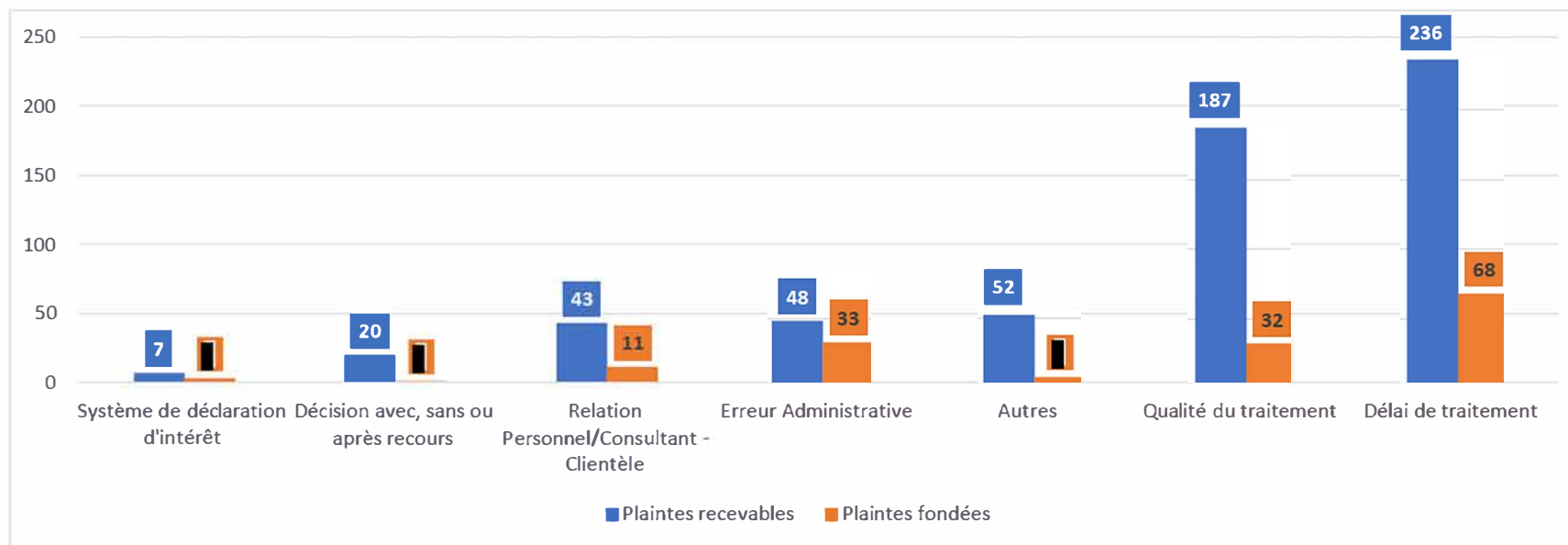
LES PLAINTES

Sur un total de 593 plaintes recevables, 74 % sont non fondées et 26 % sont fondées (voir tableau 1). Les motifs les plus récurrents au sens des plaintes sont *Délai de traitement* et *Qualité de traitement* (voir figure 3). C'est d'ailleurs le cas depuis la création de la base de données, durant l'exercice de 2016-2017.

Le motif *Qualité de traitement* compte 187 plaintes recevables pour seulement 32 plaintes fondées et le motif *Délai de traitement* compte 236 plaintes recevables pour seulement 68 plaintes fondées (voir figure 3). Les plaintes recevables reflètent les insatisfactions de la clientèle envers les services offerts par le Ministère. Ces insatisfactions sont considérées comme étant fondées lorsque l'examen de la plainte démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la DSC, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou d'un manquement dans la prestation de services.

Le motif de plainte qui contient la plus grande proportion de plaintes fondées est celui d'*Erreur administrative*.

Figure 3 : Principaux motifs des plaintes recevables et fondées

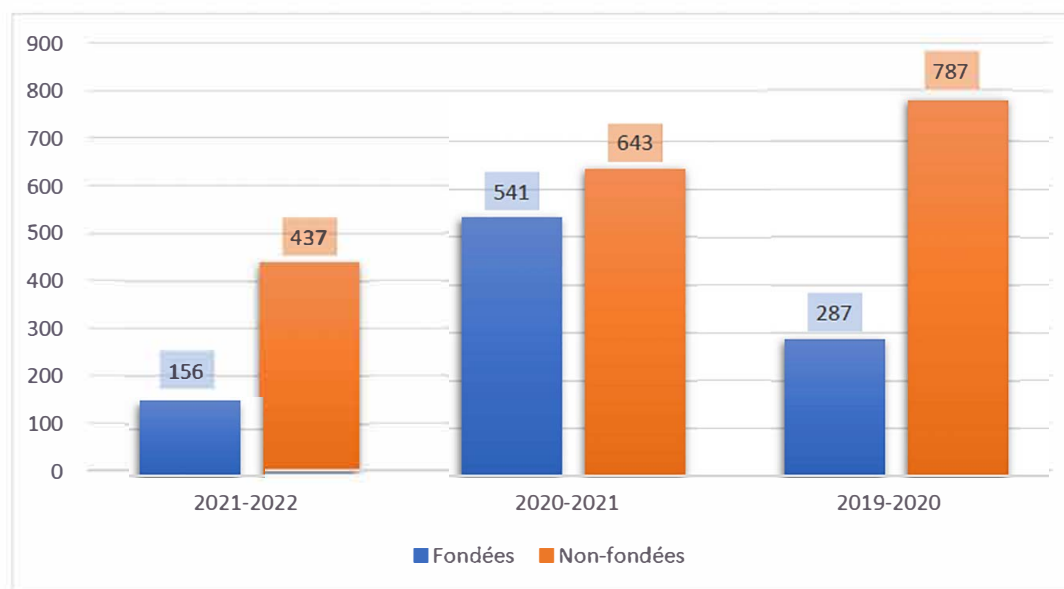


N.B. La catégorie *Autres* réfère aux requêtes concernant le réexamen administratif, le remboursement des droits exigibles en vertu du PL9 et les requêtes de type technique, tel que les difficultés liées à Arrima.

Le nombre de plaintes non fondées est en constante décroissance depuis 2019 (voir figure 4).

Le nombre de plaintes fondées avait atteint un chiffre record durant l'année financière 2020-2021. Cette tendance était principalement liée à l'engouement autour du PEQ qui a provoqué un allongement des délais de traitement. En lien avec l'engagement à la DSC, les plaintes de la clientèle concernant le temps de traitement étaient fondées. Le 22 juillet 2020, l'engagement à la DSC a été modifié, passant de 20 jours à 6 mois. Cet ajustement a contribué à réduire le nombre de plaintes fondées concernant ce programme.

Figure 4 : Distribution des résultats de plaintes recevables durant les périodes 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022



LES DEMANDES

Le Ministère a reçu 460 demandes qui comprennent les demandes d'aide, les demandes de renseignements, les demandes de suivi et les demandes de traitement.

Jusqu'à présent, dans sa reddition de comptes, la DAIGP mentionnait seulement le nombre de demandes reçues sans les distinguer en fonction des résultats de leur traitement. Afin d'accroître la précision de sa reddition de comptes et d'offrir un meilleur portrait des requêtes reçues versus celles qui sont prises en charge, la DAIGP décline désormais les demandes recevables selon le résultat qui leur est attribué dans la base de données, comme illustré dans le tableau 4 ci-dessous. Ce changement sera effectif dès le premier rapport quadrimestriel de l'année 2022-2023.

Tableau 4 : Répartition des demandes recevables pour la période 2021-2022

Répartition des demandes reçues par la DAIGP durant l'année financière 2021-2022	
Demandes reçues (total)	460 (100 %)
Demandes prises en charge	210 (45,7 %)
Demandes référées à l'interne	228 (49,6 %)
Demandes référées à l'externe	22 (4,7 %)

Pour ce qui est des demandes prises en charge, il s'agit principalement de demandes de traitement et de suivi pour lesquelles les clients n'ont pas pu avoir de réponse par un autre service du Ministère. Considérant que l'équipe GP a la possibilité d'avoir un état de situation auprès des unités administratives concernées et qu'elle est en mesure de rappeler le client, elle prend en charge ce type de requête. Les demandes référées à l'externe sont celles qui ne relèvent pas des champs de compétences du Ministère.

Une autre amélioration vise à réduire le volume des transferts à l'interne et à assurer une meilleure prise en charge de la clientèle du Ministère dès le premier palier de résolution. La DAIGP a rencontré à cet effet la Direction des relations avec la clientèle (DRC) à la fin du mois de mars 2022. Certaines demandes concernent des informations générales et sont, de ce fait, référées au CCC. Afin de clarifier les rôles et responsabilités respectives des deux directions à l'égard de la prise en charge des demandes de la clientèle, il a été convenu de présenter le mandat et les responsabilités de l'équipe GP à l'ensemble du personnel de la DRC. D'autres pistes d'amélioration font l'objet d'échanges entre les deux directions et seront mises en œuvre durant l'année 2022-2023.

ENJEU DE CATÉGORISATION DES PLAINTES

Contexte : Les deux principaux motifs soulevés par les requêtes de type plaintes au cours des trois dernières années financières sont, respectivement, *Délai de traitement* et *Qualité de traitement*. À cet effet, le rapport annuel de gestion des plaintes de 2020-2021 mettait déjà en lumière une augmentation significative du motif *Qualité de traitement*, mais aucune recommandation n'avait été faite par souci de priorité des autres enjeux soulevés. Sachant que cette tendance à la hausse des plaintes pour ce motif s'est maintenue au courant de la période 2021-2022, l'équipe GP a procédé à une analyse qualitative de la base de données afin de mieux cerner ce phénomène et de dégager des pistes de solution.

ANALYSE

L'analyse qualitative a été réalisée sur les 278 plaintes reçues⁵ durant l'année 2021-2022 sous les motifs *Qualité de traitement*, *Erreur administrative* et *Autres*.

Les résultats de l'analyse qualitative : sujets abordés par les plaintes *Qualité de traitement*

Sur les 278 plaintes analysées :

- 85 portent sur le traitement et suivi d'un dossier;
- 62 portent sur des erreurs de frappe remarquées dans certains documents officiels (mauvaise adresse, nom mal épilé, etc.);
- 39 portent sur la mécompréhension des critères d'admissibilité des programmes;
- 30 portent sur le manque de clarté de certains documents envoyés par le Ministère;
- 22 portent sur des demandes de remboursement et des conséquences du projet de loi 9;
- 18 portent sur les mesures sanitaires dues à la Covid-19;
- 14 portent sur des problèmes techniques;
- 8 portent sur la confidentialité.

Cet exercice a permis de révéler la trop grande portée de la catégorie *Qualité de traitement* et le besoin de revoir sa définition afin de faciliter les façons de faire et de permettre une meilleure exploitation de la base de données lors des exercices de reddition de comptes.

⁵ Incluant des plaintes fondées et non fondées.

Le motif *Qualité de traitement* ne bénéficie pas d'une définition assez précise pour que les plaintes qui se retrouvent dans cette catégorie soient décrites de manière concise. Les résultats de l'analyse montrent que ce motif réfère à de nombreux sujets et qui laissent place à l'interprétation lors du classement. Non seulement cette façon de faire ne permet pas la standardisation des pratiques, mais elle complexifie également la lecture des données rapportées par l'équipe de gestion des plaintes.

CONSTATS

Face à ces résultats, l'équipe GP souligne l'importance d'une bonne catégorisation des plaintes dans sa base de données afin d'en faire ressortir les principaux enjeux de manière efficace et ainsi recenser les insatisfactions les plus récurrentes de la clientèle pour identifier les améliorations opérationnelles nécessaires. Également, la base de données actuellement utilisée par l'équipe GP pour recenser les requêtes reçues ne permet que des évolutions limitées relativement à la catégorisation des plaintes.

PISTES DE SOLUTION

La DAIGP a sollicité le soutien de la Direction de la gestion intégrée des risques et de l'assurance qualité dans une perspective d'amélioration des façons de faire. Plusieurs ateliers de travail ont été planifiés et l'utilisation de la méthode Kaizen est privilégiée pour cerner les problématiques, parmi lesquelles la catégorisation des plaintes, et identifier des pistes de solution. Les travaux auront lieu durant l'année 2022-2023 et les résultats pourront être présentés dans le prochain rapport annuel.

Par ailleurs, la DAIGP collabore avec la Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes dans les travaux visant la mesure des engagements qualitatifs dans la DSC. Les plaintes constituant un des intrants à cet exercice, des travaux d'arrimage sont en cours. Ces derniers auront également un impact sur les ajustements prévus à la catégorisation des plaintes.

Un ajustement à la catégorisation des plaintes s'accompagne de changements à apporter dans la base de données de l'équipe GP. Considérant qu'il s'agit d'un système patrimonial, tous les changements souhaités ne pourront être réalisés. La révision de la catégorisation des plaintes aurait un impact positif autant pour l'équipe GP que pour l'expérience client à l'échelle ministérielle puisque l'exploitation des données permettrait de mieux cerner les problématiques liées à l'offre de services et, par conséquent, d'y apporter des solutions appropriées pouvant ensuite être dirigées vers les unités administratives concernées. Il permettrait également de présenter des données fiables nécessaires à la reddition de compte, que ce soit à l'égard des plaintes dans les rapports annuels de gestion ou à l'égard de la qualité des services (volet de la DSC dont la mesure est à définir d'ici la fin de l'exercice 2022-2023).

La migration de la base de données vers une plateforme plus actuelle est un projet dont la priorisation serait bénéfique.

ANNEXES

ANNEXE 1 - LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CCC : Centre de contacts clientèle

CSQ : Certificat de sélection du Québec

DAIGP : Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

DRSL : Direction du registraire et des services en ligne

DSC : Déclaration de services à la clientèle

EC : Évaluation comparative

GP : Gestion des plaintes

IRCC : Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada

PC : Protecteur du citoyen

PÉE : Programme des étudiants étrangers

PEQ : Programme de l'expérience québécoise

PIHRF : Programmes d'immigration humanitaire et de regroupement familial

PRTQ : Programme régulier des travailleurs qualifiés

PTET : Programme pour travailleurs étrangers temporaires

RRPC : Réseau des répondantes et des répondants du Protecteur du citoyen

SG : Secrétariat général

SCCI : Service-conseil aux candidats à l'immigration

ANNEXE 2 - GLOSSAIRE

Clientèle : Toute personne physique ou morale qui entre en relation avec le Ministère pour obtenir un service ou pour exercer un droit découlant d'une loi.

Commentaire : Une opinion, remarque ou observation formulée par un client ou son représentant sur un programme ou un service offert par le Ministère ou l'un de ses partenaires.

Dénonciation : Information reçue sur une présumée irrégularité commise par un tiers, dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du Ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales.

Demande : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans l'offre de produit et la prestation de services du Ministère. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Désigne un avis sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Équipe de la gestion des plaintes : Instance relevant de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP) du Secrétariat général (SG) du Ministère. Elle confère au citoyen la possibilité d'une représentation additionnelle auprès d'une instance neutre et impartiale lorsqu'il s'est prévalu des autres recours à sa disposition pour régler un différend, mais qu'il demeure insatisfait.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte recevable : une plainte est recevable lorsqu'elle concerne un service offert par le Ministère et qu'aucun recours n'est prévu pour le motif évoqué par le client (ex. : réexamen administratif). Elle peut alors être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable de l'insatisfaction. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Services : Activités exercées par le Ministère dans le cadre de sa mission, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Gestion des plaintes

Immigration,
Francisation
et Intégration

Québec 

TABLE DES MATIERES

Liste des abréviations, des sigles et des acronymes	1
La gestion des plaintes au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	2
Faits saillants	3
Portrait global des requêtes et des plaintes	4
Plaintes de la clientèle	6
Demandes de la clientèle	8
Requêtes du Protecteur du citoyen	9
Requêtes systémiques du protecteur du citoyen	10
Constat.....	11
Annexes	12
Annexe 1 - Glossaire.....	12
Annexe 2 – Les enjeux ressortis du traitement des plaintes et résolus durant l'année 2022-2023	13
Annexe 3 – Nombre de plaintes recevables et fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration	15

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

BD : Base de données

CCC : Centre de contacts clientèle

CSQ : Certificat de sélection du Québec

DAIGP : Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

DGIRAQ : Direction de la gestion intégrée des risques et assurance qualité

DSC : Déclaration de services à la clientèle

ÉC : Évaluation comparative

GP : Gestion des plaintes

GPI : Guide des procédures d'immigration

IRCC : Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada

PC : Protecteur du citoyen

PÉE : Programme des étudiants étrangers

PEQ : Programme de l'expérience québécoise

PMI : Programme de mobilité internationale

PRTQ : Programme régulier des travailleurs qualifiés

PTET : Programme des travailleurs étrangers temporaires

RF : Regroupement familial

RRPC : Réseau des répondantes et des répondants du Protecteur du citoyen

SG : Secrétariat général

LA GESTION DES PLAINTES AU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION

La [Politique-cadre de gestion des plaintes et commentaires de la clientèle](#) (« Politique-cadre ») s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01) qui accorde la priorité à la qualité des services à la clientèle. À cet effet, les plaintes sont considérées comme une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (« Ministère »), dans une optique d'amélioration continue.

La Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (« DAIGP ») a le mandat de traiter les plaintes et les commentaires ou suggestions de la clientèle. Elle est responsable d'assurer l'application de la Politique-cadre. L'équipe de la gestion des plaintes (« l'équipe GP ») fait alors valoir les intérêts de la clientèle et veille à ce que celle-ci soit traitée de façon équitable, et ce, dans le respect des lois et règlements applicables.

Le caractère fondé des plaintes est déterminé lors de leur traitement par l'équipe GP.

La DAIGP agit à titre d'interlocutrice privilégiée du Protecteur du citoyen (« PC »).

Sont exclus de l'application de la Politique-cadre :

- Les contestations de décisions pour lesquelles le Ministère, les lois ou règlements prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- Les plaintes concernant un appel d'offres public et un contrat de gré à gré;
- Les plaintes ou commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- Les plaintes déposées et traitées au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration;
- Les plaintes des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement;
- Les griefs ou plaintes du personnel du Ministère en matière de relations de travail;
- Les demandes d'information ou de renseignements généraux;
- Les dénonciations;
- Les demandes d'accès à l'information faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), lesquelles sont traitées conformément aux lois afférentes et aux procédures en vigueur au Ministère.

Comme défini dans sa Politique-cadre, la DAIGP produit un rapport annuel destiné aux autorités. Le présent rapport fait état des résultats de l'analyse des données de la gestion des plaintes pour la période 2022-2023, soit du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Portrait global :

- Au total 1 587 requêtes reçues par l'équipe GP durant l'année financière 2022-2023 : 1 477 en provenance de la clientèle et 110 formulées par le PC;
- 97,7 % (1 443) des requêtes répondues dans un délai maximal de 15 jours conformément à l'engagement à la déclaration de service à la clientèle (DSC)¹;
- Parmi les requêtes reçues de la clientèle, 68,2 % (1 008) sont des plaintes et 1,1 % (16) des commentaires ou suggestions;
- 27,1 % (400) sont des demandes d'aide, de renseignements, de suivi ou de traitement;
- 97 % (1 432) requêtes provenant de la clientèle sont recevables. 67,2 % (963) de celles-ci sont des plaintes recevables;
- Totalisant 63,5 % (910) des requêtes recevables et 80,6 % (776) des plaintes recevables, la ligne d'affaires de l'Immigration est la plus visée².

Plaintes recevables :

- 35,7 % des plaintes recevables (277) concernent le Regroupement familial (RF);
- 13,4 % (129) de plaintes recevables concernent le Programme des étudiants étrangers (PÉE) et 13,2 % (127) l'Immigration humanitaire;
- Les deux principaux motifs de plaintes recevables sont le *délai de traitement* (62,4 %) et la *qualité du traitement* (26,1 %);
- Sur les 110 requêtes formulées par le PC, 72,7 % (80) sont des plaintes recevables. 63,7% (51) concernent le *délai de traitement*.

Plaintes fondées :

- 45,8 % (441) des plaintes recevables sont fondées. 73,9 % (326) de celles-ci sont liées au *délai de traitement*;
- 64,4 % (210) des plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement* concernent le RF.

Enjeux ressortis du traitement des plaintes :

- Un tableau des enjeux ressortis du traitement des plaintes et résolus durant l'année 2022-2023 est présenté à l'[annexe 2](#).

¹ Les requêtes qui sont soumises à l'engagement de la DSC sont celles que la clientèle adresse elle-même au Ministère. Les requêtes adressées au Ministère par le PC ne sont pas soumises à cet engagement.

² La majorité des requêtes reçues par l'équipe de la gestion des plaintes concerne les programmes et services liés à l'Immigration. Toutefois, tel que le précise la Politique-cadre, un certain nombre de requêtes qui visent la Francisation et l'Intégration sont traitées directement au sein des organisations partenaires. Le présent rapport renseigne sur les motifs d'insatisfaction à l'égard des programmes et des services du Ministère tels qu'ils sont rapportés à l'équipe GP par la clientèle. Il ne vise pas à témoigner de la performance organisationnelle du Ministère.

PORTRAIT GLOBAL DES REQUÊTES ET DES PLAINTES³

Durant l'année 2022-2023, le Ministère a reçu 1 587 requêtes. Parmi celles-ci, 1 477 étaient adressées à l'équipe GP directement par la clientèle et les 110 restantes provenaient du PC.

Les figures et tableaux suivants tiennent seulement compte des requêtes adressées par la clientèle. Le portrait des requêtes provenant du PC est présenté aux pages 8 à 10 du présent rapport.

Tableau 1 : Distribution du type de requêtes recevables adressées par la clientèle pour les périodes 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023⁴

TYPES DE REQUÊTES	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Plaintes recevables	963 (65,2 %)	593 (51,7 %)	1 184 (74,1 %)
Plaintes non fondées	522	437	643
Plaintes fondées	441	156	541
Plaintes non recevables	45 (3,0 %)	41 (3,5 %)	70 (4,4 %)
Demandes (Aide, renseignement, suivi ou traitement)	400 (27,1 %)	460 (40,1 %)	281 (17,6 %)
Suggestions ou commentaires sur les services	16 (1,1 %)	10 (0,9 %)	20 (1,3 %)
Dénonciations	40 (2,7 %)	33 (2,9 %)	33 (2,0 %)
Expressions d'opinion	13 (0,9 %)	10 (0,9 %)	10 (0,6 %)
TOTAL	1 477 (100 %)	1 147 (100 %)	1 598 (100 %)

Bien que le nombre de requêtes reçues entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023 (1 477) ait augmenté de près du quart comparativement à la même période de l'année précédente (1 147), l'équipe GP a pu compter sur l'agilité du réseau des répondants ministériels afin de respecter son engagement inscrit à la DSC de répondre à 90% des requêtes dans un délai maximal de 15 jours ouvrables.

La cible a non seulement été atteinte, mais largement dépassée puisque celles-ci ont été répondues à l'intérieur de ce délai dans 97,7 % des cas.

³ Les principaux termes relatifs à la gestion des plaintes sont définis dans le glossaire en annexe 2.

⁴ Ce tableau n'inclut pas les détails concernant les requêtes et plaintes transmises par le PC.

Le nombre de plaintes (recevables et non recevables) a augmenté de 59 % (+ 374) entre les périodes 2021-2022 et 2022-2023. Une tendance inverse est observée au niveau des demandes d'aide, de renseignement, de suivi ou de traitement qui sont en diminution de 15 % (- 60). La clarification du mandat de l'équipe GP sur sa page Web a contribué à cette baisse.

Représentant 63,5 % (910) des requêtes recevables et 80,6 % (776) des plaintes recevables, la ligne d'affaires de l'Immigration est la plus visée. Plus du quart des plaintes recevables (277) concerne le RF. 13,4 % (129) visent le PÉÉ et 13,2 % (127) l'Immigration humanitaire (127). Il est à noter qu'en 2022-2023, la ligne d'affaires de l'Immigration a reçu 206 005⁵ demandes.

En ce qui a trait à la Relation avec la clientèle⁶, elle représente 17 % (244) des requêtes recevables. 82,8 % (202) de celles-ci sont des demandes d'aide, de renseignements, de suivi ou de traitement qui ont été transférées au Centre de contacts clientèle (CCC). 13,9 % (34) sont des plaintes recevables qui portent principalement sur le respect du personnel du Ministère à l'égard de sa clientèle (politesse, courtoisie et professionnalisme). Il est à noter que bien que le nombre d'appels traités par le CCC en 2022-2023 (280 785) ait augmenté comparativement à l'année précédente (+27 389), le nombre de plaintes recevables dont le motif est *la relation personnel/clientèle* est en diminution de près du tiers (-20).

La Francisation est la deuxième ligne d'affaires la plus concernée par les plaintes recevables avec 9,2 % (89). Tel que le précise la Politique-cadre, un certain nombre de requêtes liées aux lignes d'affaires Francisation et Intégration sont traitées directement au sein des organisations partenaires. Ainsi, le présent rapport ne présente que les requêtes adressées à l'équipe GP.

Figure 1 : Requêtes et plaintes recevables par ligne d'affaires

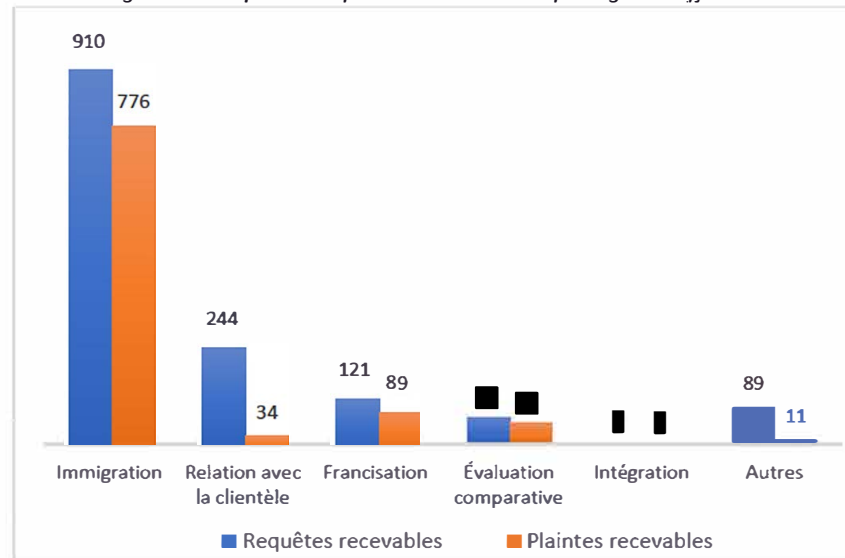
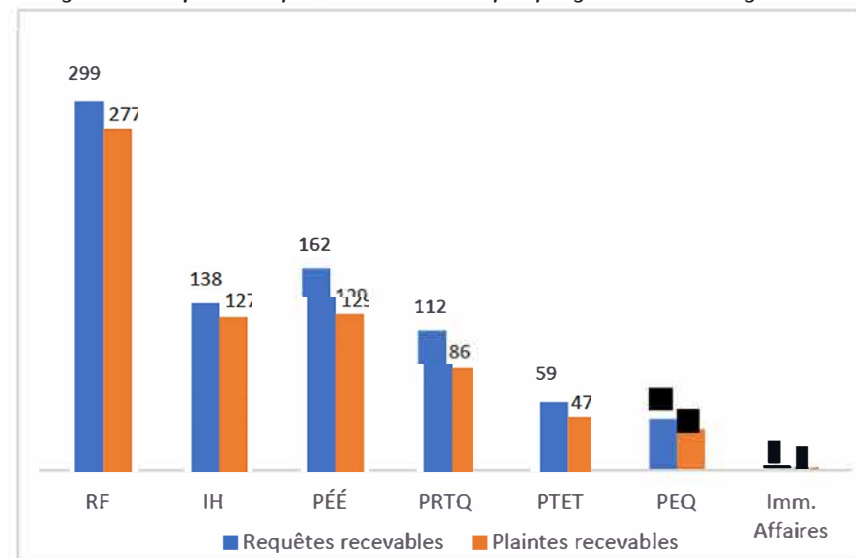


Figure 2 : Requêtes et plaintes recevables par programme d'immigration



⁵ Ce chiffre représente le nombre total de demandes reçues dans le PÉÉ, le PRTQ, le PEQ, le RF, l'immigration humanitaire, l'immigration d'affaires et le PTET.

⁶ La Relation avec la clientèle est constituée du CCC et Service-conseil aux candidats à l'immigration.

PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Dans une perspective d'amélioration continue, dans son rapport annuel 2021-2022 de la gestion des plaintes, la DAIGP rapportait avoir sollicité le soutien de la Direction de la gestion intégrée des risques et de l'assurance qualité (DGIRAQ). Les ateliers réalisés selon la méthode Kaizen ont notamment permis de mettre en lumière des lacunes quant à la catégorisation des plaintes.

Dans ce contexte, l'équipe GP a procédé à l'analyse qualitative des 278 plaintes (fondées et non fondées) adressées par la clientèle en 2021-2022 dont les motifs étaient la *qualité du traitement*, les *erreurs administratives* et *autres*.

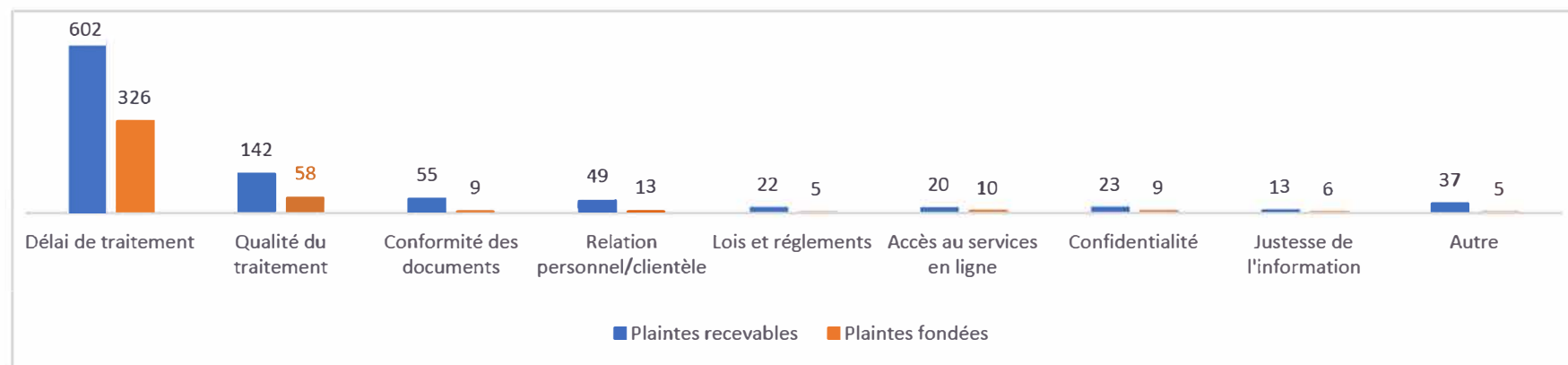
Les conclusions de cette analyse ont révélé que le motif de la *qualité du traitement* référait à de nombreux sujets. L'équipe GP a raffiné sa catégorisation afin de mieux identifier les principales sources d'insatisfaction de la clientèle à l'égard des programmes et des services du Ministère. Trois nouvelles catégories ont été ajoutées aux motifs de plaintes : la *recevabilité* et la *conformité des documents*, la *confidentialité* et l'*accessibilité aux services en ligne*. La catégorie des *erreurs administratives*, dont la définition ne faisait pas l'unanimité, a été abolie.

Les résultats présentés à la *figure 3* tiennent compte de cette nouvelle catégorisation.

Sur un total de 963 plaintes recevables, 54,2 % (522) sont non fondées et 45,8 % (441) sont fondées⁷.

Représentant près du deux tiers (602) des plaintes recevables, le *délai de traitement* est le principal motif d'insatisfaction de la clientèle. Un peu plus de la moitié (326) de ces plaintes est fondé. Avec 14,7 % (142), la *qualité du traitement* constitue le deuxième motif de plaintes recevable. 40 % (58) de ces plaintes sont fondées.

Figure 3 : Principaux motifs des plaintes recevables et fondées de la clientèle



⁷ Les plaintes recevables reflètent les insatisfactions de la clientèle envers les programmes et services offerts par le Ministère. Ces insatisfactions sont considérées comme étant fondées lorsque l'examen de la plainte démontre qu'une erreur a eu lieu ou qu'un manquement s'est produit dans la prestation de service, notamment au regard des engagements de la DSC, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une telle erreur ou d'un tel manquement.

Sur les 326 plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement*, près des deux tiers (210) concernent le RF. Les éléments de contexte entourant cet enjeu ainsi que les résultats obtenus découlant des initiatives déployées pour y remédier sont présentés à l'[annexe 2](#).

En ce qui a trait à la *qualité du traitement*, près du tiers des plaintes fondées (22) vise également le RF. Elles sont liées à la délivrance du CSQ papier ou à l'exactitude des renseignements figurant sur ceux-ci.

Figure 4 et 5 : Plaintes fondées par programme/service et principaux motifs

Figure 4 : Délai de traitement

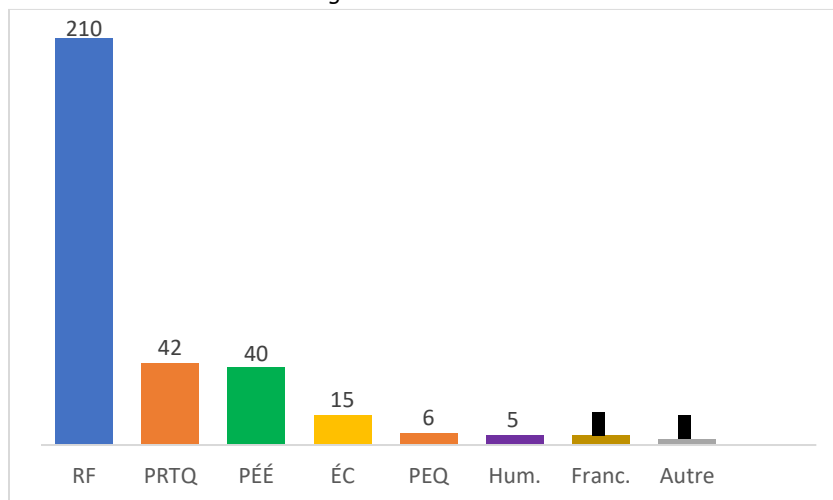
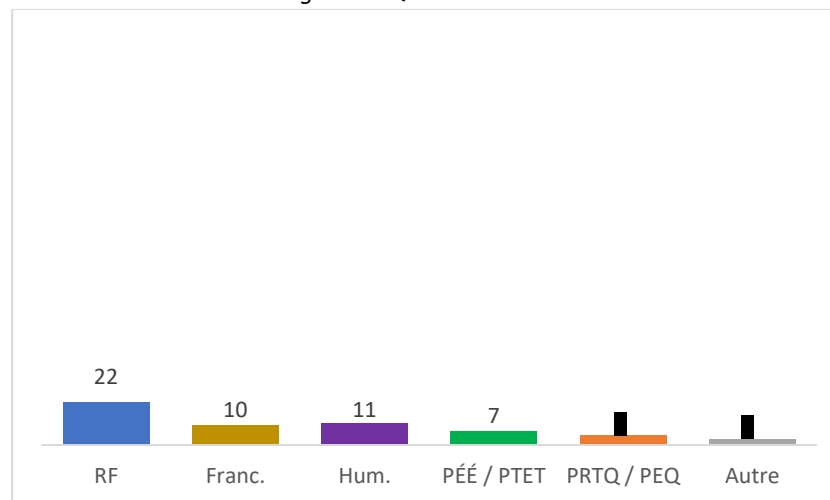


Figure 5 : Qualité du traitement



DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

L'équipe GP a reçu 400 demandes de la part de la clientèle.

Tableau 3 : Demandes adressées par la clientèle en 2022-2023

Répartition des demandes adressées par la clientèle durant l'année financière 2022-2023	
Demandes reçues (total)	400 (100 %)
Demandes prises en charge	115 (28,8 %)
Demandes référées à l'interne	269 (67,2 %)
Demandes référées à l'externe	16 (4,0 %)

Pour ce qui est des demandes prises en charge, il s'agit principalement de demandes de suivi de dossier, de renseignements généraux ou d'assistance pour lesquelles les clients n'ont pas pu avoir de réponse par le biais d'un autre service du Ministère. Comme l'équipe GP est en mesure de communiquer directement avec les unités administratives concernées pour obtenir un état de la situation, elle prend en charge ce type de requête et assure le suivi auprès du client.

Certaines demandes concernent des informations générales et sont référées à l'interne, par exemple, au CCC.

Les demandes référées à l'externe sont celles qui ne relèvent pas des champs de compétences du Ministère.

En 2022-2023, l'équipe GP a travaillé sur une version actualisée de son formulaire Web de plainte. Dans le cadre de ces travaux, la clientèle souhaitant formuler une dénonciation ou une demande de renseignements sera redirigée automatiquement vers le formulaire du service concerné. Le nouveau formulaire Web de plaintes devrait être déployé vers la fin du mois d'août 2023.

ANNEXE 1 - GLOSSAIRE

Clientèle : Toute personne physique ou morale qui entre en relation avec le Ministère pour obtenir un service ou pour exercer un droit découlant d'une loi.

Commentaire : Une opinion, remarque ou observation formulée par un client ou son représentant sur un programme ou un service offert par le Ministère ou l'un de ses partenaires.

Dénonciation : Information reçue sur une présumée irrégularité commise par un tiers, dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du Ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales.

Demande : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans l'offre de produit et la prestation de services du Ministère. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Désigne un avis sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Équipe de la gestion des plaintes : Instance relevant de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP) du Secrétariat général (SG) du Ministère. Elle confère au citoyen la possibilité d'une représentation additionnelle auprès d'une instance neutre et impartiale lorsqu'il s'est prévalu des autres recours à sa disposition pour régler un différend, mais qu'il demeure insatisfait.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte recevable : une plainte est recevable lorsqu'elle concerne un service offert par le Ministère et qu'aucun recours n'est prévu pour le motif évoqué par le client (ex. : réexamen administratif). Elle peut alors être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable de l'insatisfaction. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Services : Activités exercées par le Ministère dans le cadre de sa mission, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

ANNEXE 3 – PLAINTES RECEVABLES ET FONDÉES COMPARATIVEMENT AUX DEMANDES TRAITÉES DANS LES PROGRAMMES ET SERVICES D'IMMIGRATION¹¹

1- Nombre de plaintes recevables et fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

1.1 Nombre de plaintes recevables comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

	2021-2022			2022-2023		
	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées
PEQ	10 025	83	0,83 %	4 178	33	0,79 %
IH	8 432	47	0,56 %	8 986	127	1,41 %
RF	11 073	45	0,41 %	15 344	277	1,81 %
PÉE	109 313	98	0,09 %	145 022	129	0,09 %
PRTQ	2 595	22	0,85 %	5 883	86	1,46 %
PTET	15 853	■	0,09 %	25 831	■	0,18 %
Immigration d'affaires	692	■	0,29 %	761	■	0,26 %
Total	157 983	311		206 005	701	

¹¹ Annexe ajoutée afin de répondre au besoin d'information des membres du Comité de direction à la suite de la présentation du présent rapport le 29 août 2023.

1.2 Nombre de plaintes fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

	2021-2022			2022-2023		
	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées
PEQ	10 025	31	0,31 %	4 178	8	0,19 %
IH	8 432	13	0,15 %	8 986	21	0,23 %
RF	11 073	26	0,23 %	15 344	239	1,56 %
PÉE	109 313	27	0,02 %	145 022	53	0,04 %
PRTQ	2 595	■	0,27 %	5 883	46	0,78 %
PTET	15 853	■	0,02 %	25 831	■	0,03 %
Immigration d'affaires	692	0	0,00 %	761	■	0,13 %
Total	157 983	107		206 005	375	

2- Nombre de plaintes recevables et fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services¹²

2.1 Nombre de plaintes recevables comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services

	2021-2022			2022-2023		
	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées
Évaluation comp.	12 320	38	0,31 %	17 795	51	0,29 %
Francisation ¹³	37 317	70	0,19 %	46 855	89	0,19 %
CCC ¹⁴	253 396	■	0,01 %	280 785	■	0,01 %
Intégration ¹⁵	6 044	■	0,33 %	11 944	■	0,02 %

¹² Un certain nombre de plaintes qui visent la Francisation et l'Intégration sont reçues et traitées directement au sein des organismes partenaires du Ministère.

¹³ Le ratio des plaintes recevables et fondées est calculé en fonction du nombre de personnes ayant participé à un cours de français soit à temps plein ou à temps partiel.

¹⁴ Le ratio des plaintes recevables et fondées est calculé en fonction du nombre d'appels traités.

¹⁵ Le ratio des plaintes recevables et fondées est calculé en fonction du nombre de rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration dans le cadre d'Accompagnement Québec.

2.2 Nombre de plaintes fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services

	2021-2022			2022-2023		
	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées
Évaluation comp.	12 320	5	0,04 %	17 795	18	0,10 %
Francisation	37 317	17	0,05 %	46 855	24	0,05 %
CCC	253 396	10	0,00 %	280 785	11	0,00 %
Intégration	6 044	0	0,00 %	11 944	0	0,00 %

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Gestion des plaintes

Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

Immigration,
Francisation
et Intégration

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations et acronymes	3
La gestion des plaintes au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	4
Faits saillants	5
Portrait global des requêtes et des plaintes	6
Motifs des plaintes recevables et fondées	9
Demandes de la clientèle	11
Requêtes du Protecteur du citoyen	12
Bon coup	14
Annexes	15
Annexe 1 - Glossaire	15
Annexe 2 – Les enjeux ressortis du traitement des plaintes et résolus durant l'année 2023-2024	16
Annexe 3 – Plaintes recevables et fondées versus demandes traitées dans les programmes et services d'immigration	19

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CCC : Centre de contacts clientèle

CE : Courrier et encaissement

CSS : Centre de services scolaires

DAIFQ : Direction des admissions et des inscriptions de Francisation Québec

DAIGP : Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

DGIRAQ : Direction de la gestion intégrée de risques et de l'assurance qualité

DRFE : Direction du regroupement familial et de l'enregistrement

DSC : Déclaration de services à la clientèle

ÉC : Évaluation comparative

FQ : Francisation Québec

GP : Gestion des plaintes

GPI : Guide des procédures d'immigration

IH : Immigration humanitaire

IRCC : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

MCN : ministère de la Cybersécurité et du Numérique

MESS : ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

PC : Protecteur du citoyen

PÉE : Programme des étudiants étrangers

PEQ : Programme de l'expérience québécoise

PP : Programmes pilotes

PRTQ : Programme régulier des travailleurs qualifiés

PTET : Programme des travailleurs étrangers temporaires

RF : Regroupement familial

RRPC : Réseau des répondantes et des répondants du Protecteur du citoyen

SADI : Service de l'analyse des diplômes internationaux

LA GESTION DES PLAINTES AU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION

La [Politique-cadre de gestion des plaintes et commentaires de la clientèle](#) (Politique-cadre) s'inscrit dans le cadre de la [Loi sur l'administration publique](#) (RLRQ, chapitre A-6.01) qui accorde la priorité à la qualité des services à la clientèle. À cet effet, les plaintes sont considérées comme une source privilégiée d'information et de rétroaction pour le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (Ministère), dans une optique d'amélioration continue.

L'équipe de la gestion des plaintes (l'équipe GP) de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP) a le mandat de traiter les plaintes et les commentaires ou suggestions de la clientèle. Elle est responsable d'assurer l'application de la Politique-cadre, de faire valoir les intérêts de la clientèle et de veiller à ce que celle-ci soit traitée de façon équitable, et ce, dans le respect des lois et règlements applicables.

Le traitement des plaintes et des commentaires ou suggestions se fait selon l'engagement à la DSC qui prévoit que le client recevra une réponse dans un délai maximal de 15 jours ouvrables. Le caractère fondé des plaintes est déterminé lors de leur traitement par l'équipe GP.

L'équipe GP agit à titre d'interlocutrice privilégiée du Protecteur du citoyen (PC).

Sont exclus de l'application de la Politique-cadre :

- Les contestations de décisions pour lesquelles le Ministère, les lois ou règlements prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- Les plaintes concernant un appel d'offres public et un contrat de gré à gré;
- Les plaintes ou commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- Les plaintes déposées et traitées au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration;
- Les plaintes des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement;
- Les griefs ou plaintes du personnel du Ministère en matière de relations de travail;
- Les demandes d'information ou de renseignements généraux¹;
- Les dénonciations;
- Les demandes d'accès à l'information faites en vertu de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) (RLRQ, chapitre A-2.1), lesquelles sont traitées conformément aux lois afférentes et aux procédures en vigueur au Ministère.

Comme défini dans sa Politique-cadre, l'équipe GP produit un rapport annuel destiné aux autorités ministérielles. Le présent rapport fait état des résultats de l'analyse des données de la gestion des plaintes pour la période 2023-2024, soit du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

¹ Les demandes adressées au Service-conseil aux candidats à l'immigration (SCCI) sont transmises par le cabinet et visent à fournir une assistance en matière de procédures d'immigration. À cet effet, celles-ci sont exclues du processus de gestion des plaintes effectué par l'équipe GP.

Portrait global :

- 1 858 requêtes reçues et traitées par l'équipe GP : 1 767 en provenance de la clientèle et 91 formulées par le PC;
- Parmi les 1 767 requêtes transmises par la clientèle, 1 715 sont recevables et se déclinent comme suit :
 - 81,3 % (1 437) sont des plaintes;
 - 16,5 % (292) sont des demandes d'aide, de renseignements, de suivi ou de traitement;
 - 2,2 % (38) sont des commentaires ou suggestions, expressions d'opinions et dénonciations;
- 97,1 % (1 715) requêtes sont recevables et 80,8 % (1 385) de celles-ci sont des plaintes recevables;
- Représentant 44,8 % (769) du total des requêtes recevables et 49,7 % (689) du total des plaintes recevables, la ligne d'affaires Immigration est la plus visée².
- 95,3 % (1 684) des requêtes répondues dans un délai de 15 jours ouvrables, conformément à l'engagement à la DSC³.

Plaintes recevables :

- 26,3 % (364) des plaintes recevables concernent FQ;
- 12,5 % (173) des plaintes recevables concernent le PÉÉ, 9,2 % (128) le PRTQ et 8,4 % (116) l'IH;
- Les deux principaux motifs de plaintes recevables sont le *délai de traitement* (49,2 %) et la *qualité du traitement* (35,8 %);
- Sur les 91 requêtes formulées par le PC, 60,4 % (55) sont des plaintes recevables. 60 % (33) de ce nombre ont comme motif le *délai de traitement*.

Plaintes fondées :

- 42,7 % (592) des plaintes sont fondées. 53,5 % (317) de celles-ci sont liées au *délai de traitement* et 37,2 % (220) à la *qualité du traitement*;
- 51,7 % (164) des plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement* concernent l'ÉC;
- 51,8 % (114) des plaintes fondées dont le motif porte sur la *qualité du traitement* concernent FQ.

² La majorité des requêtes reçues par l'équipe GP concerne les programmes et les services liés à l'Immigration. Toutefois, tel que le précise la [Politique-cadre de la gestion des plaintes et commentaires de la clientèle](#), un certain nombre de requêtes qui visent les secteurs FQ et Intégration sont reçues et traitées directement au sein des organisations partenaires. Le présent rapport renseigne sur les motifs d'insatisfaction à l'égard des programmes et des services du Ministère tels qu'ils sont rapportés à l'équipe GP par la clientèle. Il ne vise pas à témoigner de la performance organisationnelle du Ministère.

³ Les requêtes qui sont soumises à l'engagement de la DSC sont celles que la clientèle adresse elle-même à l'équipe GP du Ministère. Les requêtes adressées au Ministère par le PC ne sont pas soumises à cet engagement.

PORTRAIT GLOBAL DES REQUÊTES ET DES PLAINTES⁴

Au cours de l'année 2023-2024, le Ministère a reçu un total de 1 858 requêtes. Parmi celles-ci, 1 767 étaient adressées à l'équipe GP directement par la clientèle et 91 provenaient du PC.

Le tableau ci-dessous tient seulement compte des requêtes adressées par la clientèle. Le portrait des requêtes provenant du PC est présenté aux pages 11 à 12 du présent rapport.

Tableau 1 : Distribution du type de requêtes recevables adressées par la clientèle pour les périodes 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024

TYPES DE REQUÊTES	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Plaintes recevables	1 385 (78,4 %)	963 (65,2 %)	593 (51,7 %)
Plaintes non fondées	793	522	437
Plaintes fondées	592	441	156
Plaintes non recevables	52 (2,9 %)	45 (3,0 %)	41 (3,5 %)
Demandes (aide, renseignement, suivi ou traitement)	292 (16,5 %)	400 (27,1 %)	460 (40,1 %)
Suggestions ou commentaires sur les services	15 (0,9 %)	16 (1,1 %)	10 (0,9 %)
Dénonciations	12 (0,7 %)	40 (2,7 %)	33 (2,9 %)
Expressions d'opinion	11 (0,6 %)	13 (0,9 %)	10 (0,9 %)
TOTAL REQUÊTES	1 767 (100 %)	1 477 (100 %)	1 147 (100 %)

Bien que le nombre de requêtes transmises par la clientèle en 2023-2024 (1 767) n'ait cessé d'augmenter comparativement à l'année précédente (1 477), l'équipe GP a pu compter, encore cette année, sur l'agilité du réseau des répondants ministériels afin de respecter son engagement inscrit à la DSC de répondre à 90 % des requêtes dans un délai maximal de 15 jours ouvrables. La cible a non seulement été atteinte, mais même dépassée puisque celles-ci ont été répondues à l'intérieur de ce délai dans 95,3 % des cas.

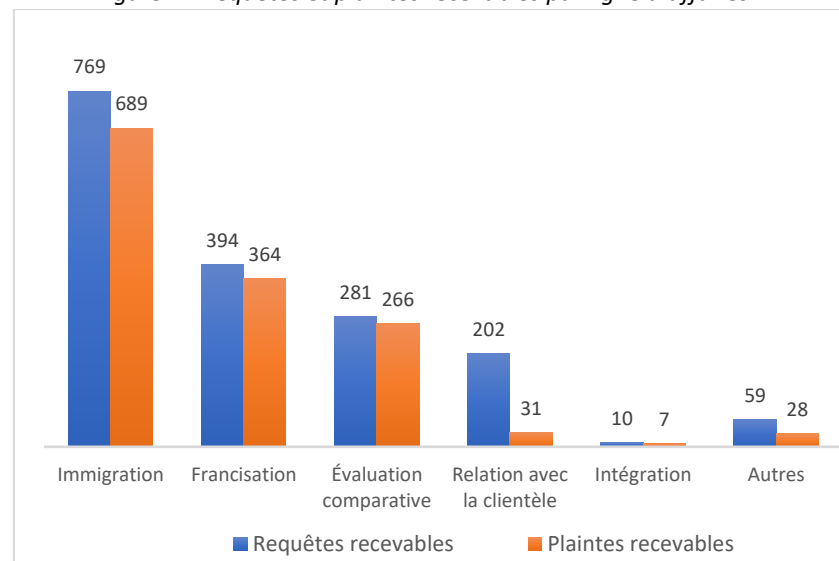
⁴ Les principaux termes relatifs à la gestion des plaintes sont définis dans le glossaire en [annexe 1](#).

En 2023-2024, le nombre de plaintes (recevables et non recevables) a augmenté de 42,6 % (+ 429), comparativement à l'année 2022-2023. Une tendance inverse est observée au niveau des demandes d'aide, de renseignement, de suivi ou de traitement qui sont en diminution de 37 % (- 108). La clarification du mandat de l'équipe GP sur sa page Web ainsi que la mise en place d'une arborescence au niveau du formulaire des plaintes et du système téléphonique ont contribué à cette baisse.

Pour la période visée par le présent rapport, 12 dénonciations ont été enregistrées, comparativement à 40 au cours de l'année précédente. Depuis la mise en place du formulaire de dénonciation sur le site de [Québec.ca](https://quebec.ca) au mois d'août 2023, la clientèle souhaitant effectuer un signalement relatif à l'intégrité des programmes et services offerts par le Ministère est orientée par l'équipe GP vers cette plateforme. Les dénonciations ne sont plus compilées dans la base de données des plaintes.

Représentant 44,8 % (769) du total des requêtes recevables et 49,7 % (689) du total des plaintes recevables, la ligne d'affaires Immigration est la plus visée. Comparativement à l'année précédente, la proportion de requêtes recevables (63,5 %) et de plaintes recevables (80,6 %) attribuable à cette ligne d'affaires enregistre une baisse significative. Les programmes les plus concernés par les plaintes recevables sont le PÉÉ avec 12,5 % (173), le PRTQ avec 9,2 % (128), et l'IH avec 8,4 % (116) du total des plaintes recevables.

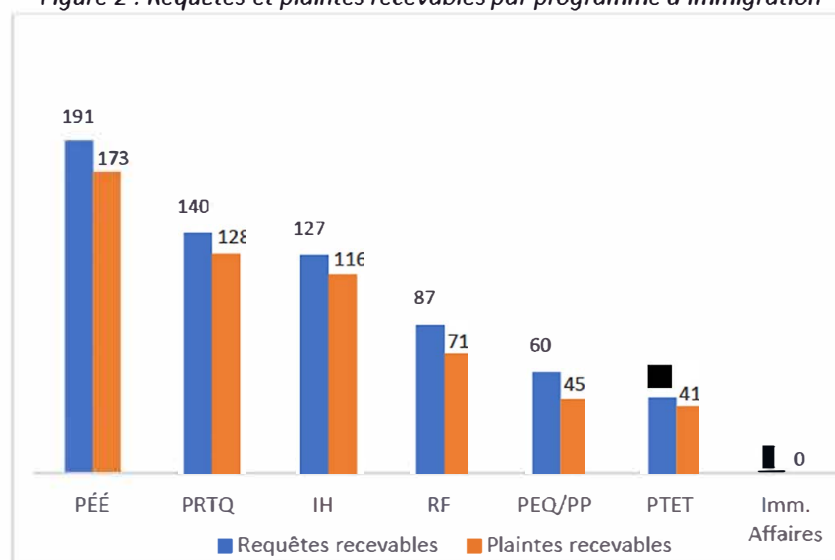
Figure 1 : Requêtes et plaintes recevables par ligne d'affaires



La deuxième ligne d'affaires la plus visée par les requêtes et les plaintes recevables est la Francisation. La part des requêtes recevables constitue 23 % (394) et celle des plaintes recevables, 26,3 % (364). À titre de comparaison, en 2022-2023, l'équipe GP a traité 121 requêtes recevables, dont 89 plaintes recevables. La hausse significative des requêtes et plaintes recevables visant cette ligne d'affaires s'explique par la mise en place de FQ le 1^{er} juin 2023, et en conséquence, par l'explosion de demandes d'inscription aux cours de français.

La Francisation est suivie par l'ÉC avec 16,4 % (281) du total des requêtes recevables et 19,2 % (266) du total des plaintes recevables. Ces chiffres ont connu une forte augmentation par rapport à l'année précédente au cours de laquelle 64 requêtes recevables, dont 51 plaintes recevables ont été traitées. Cette tendance est justifiée par l'engouement pour les programmes d'immigration, la promotion de l'immigration au Québec à travers les Journées Québec et la promotion du service d'ÉC auprès de la population immigrante.

Figure 2 : Requêtes et plaintes recevables par programme d'immigration



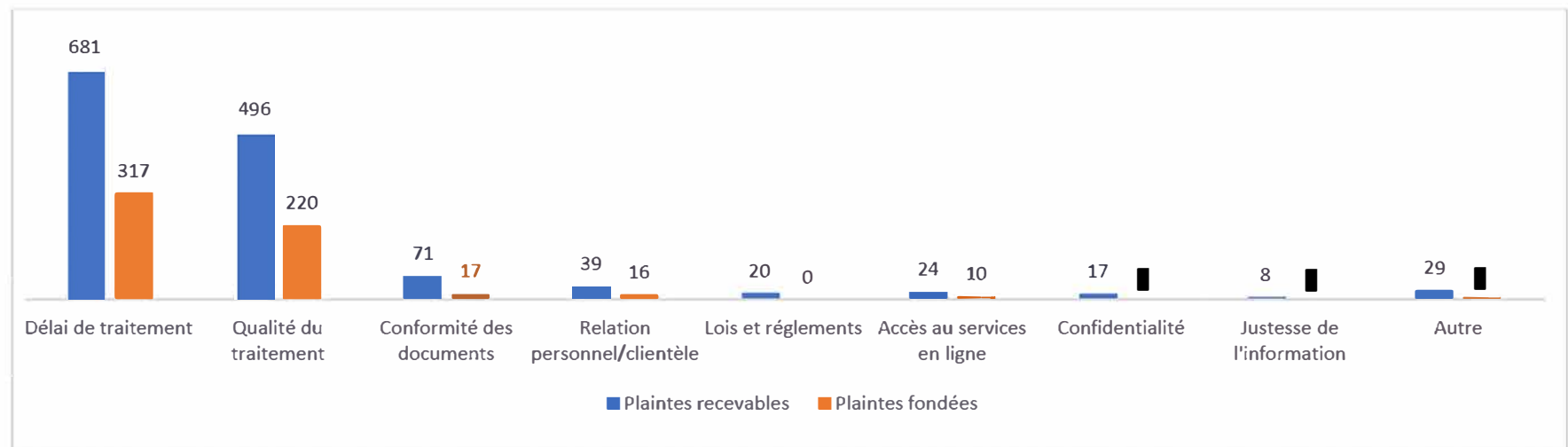
Les programmes d'les plus concernés par les plaintes recevables sont le PÉÉ avec 12,5 % (173), le PRTQ avec 9,2 % (128), et l'IH avec 8,4 % (116) du total des plaintes recevables.

MOTIFS DES PLAINTES RECEVABLES ET FONDÉES

Sur un total de 1 385 plaintes recevables, 42,7 % (592) sont fondées⁵.

Représentant 49,2 % (681) des plaintes recevables, le *délai de traitement* est le principal motif d'insatisfaction de la clientèle et 46,5 % (317) de ces plaintes sont fondées. Avec 35,8 % (496), la *qualité du traitement* constitue le deuxième motif de plaintes recevables. 44,4 % (220) de ces plaintes sont fondées.

Figure 3 : Principaux motifs des plaintes recevables et fondées de la clientèle



⁵ Les plaintes recevables reflètent les insatisfactions de la clientèle envers les programmes et services offerts par le Ministère. Ces insatisfactions sont considérées comme étant fondées lorsque l'examen de la plainte démontre qu'une erreur a eu lieu ou qu'un manquement s'est produit dans la prestation de service, notamment au regard des engagements de la DSC, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une telle erreur ou d'un tel manquement.

Figures 4 et 5 : Plaintes fondées par programme/service et principaux motifs

Figure 4 : Délai de traitement

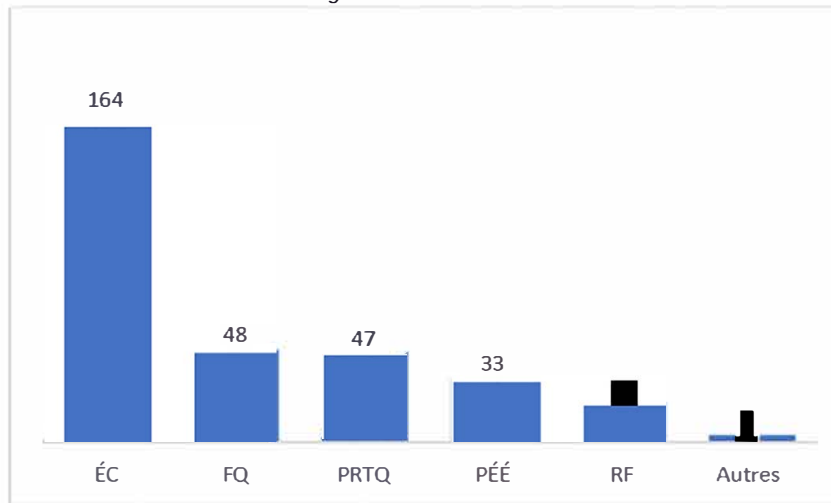
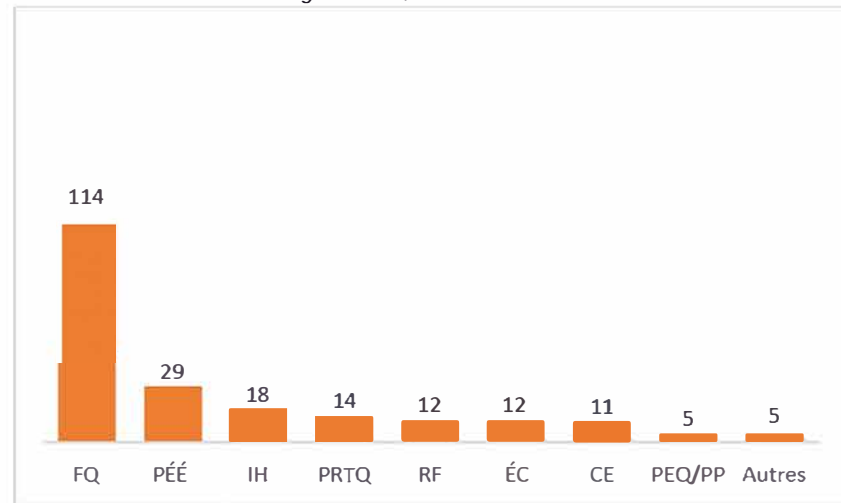


Figure 5 : Qualité du traitement



Sur les 317 plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement*, plus de la moitié (164) concerne l'ÉC. En 2023-2024, plusieurs actions ont été entreprises pour pallier la situation. Le résultat de ces actions est tangible puisque le nombre de plaintes fondées pour ce motif a considérablement diminué au cours du 3^e quadrimestre (33), comparativement au 2^e quadrimestre (107) de l'année.

En ce qui a trait à la *qualité du traitement*, sur les 220 plaintes fondées pour ce motif, plus de la moitié (114) vise FQ. La majorité de ces plaintes (78) est liée à la non-réception des allocations de participation aux cours de français.

Les éléments de contexte entourant les enjeux susmentionnés ainsi que les actions prises pour y remédier sont présentés plus en détail à [l'annexe 2](#).

DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

L'équipe GP a reçu 292 demandes de la part de la clientèle.

Tableau 3 : Demandes adressées par la clientèle en 2023-2024

Répartition des demandes adressées par la clientèle durant l'année financière 2023-2024	
Demandes reçues (total)	292 (100 %)
Demandes prises en charge	89 (30,5 %)
Demandes référées à l'interne	196 (67,1 %)
Demandes référées à l'externe	7 (2,4 %)

La majorité des demandes (196) ont été référées à l'interne, principalement au CCC, car elles concernaient des demandes de renseignements ou de suivi de dossier.

89 demandes ont été prises en charge par l'équipe GP. Il s'agit principalement de demandes de suivi de dossier, de renseignements généraux ou d'assistance pour lesquelles les clients n'ont pas pu avoir de réponse par le biais d'un autre service du Ministère. Comme l'équipe GP est en mesure de communiquer directement avec les unités administratives concernées pour obtenir un état de la situation, elle prend en charge ce type de requête et assure le suivi auprès de la clientèle.

Les demandes référées à l'externe (7) sont celles qui ne relèvent pas des champs de compétences du Ministère.

BONS COUPS

Au cours des dernières années, le *délai de traitement* a été en tête de liste pour ce qui est des motifs des plaintes recevables et fondées. Bien qu'en 2023-2024 il demeure le principal motif dans ces catégories de plaintes, une baisse non négligeable de leur nombre est constatée en termes de proportion : 49,2 % du total des plaintes recevables, comparativement à 62,5 % l'année précédente et 53,5 % du total des plaintes fondées, comparativement à 73,9 % l'année précédente.

Cette tendance s'explique surtout par la forte diminution de plaintes qui visaient la catégorie du RF. Si, en 2022-2023, les plaintes fondées liées au *délai de traitement* dans cette catégorie représentaient 64,4 % (210) du total de plaintes fondées pour ce motif (326), elles représentent en 2023-2024, seulement 21 plaintes fondées, soit 6,6 % du total de plaintes fondées pour ce motif (317). Les mesures déployées pour résorber l'inventaire des demandes dans la catégorie du RF en 2022-2023 ont contribué à cette baisse significative. On peut mentionner entre autres :

- L'implantation d'une solution visant la réduction des délais liés aux vérifications de l'accès à l'aide de dernier recours auprès du MESS;
- L'ajout de ressources assignées au traitement de ces demandes et l'ouverture du temps supplémentaire;
- La mise à jour hebdomadaire des délais de traitement sur le site Québec.ca;
- La réalisation des suivis des inventaires quotidiens et l'analyse hebdomadaire des statistiques.

Il est à noter qu'à compter du 21 juillet 2023, l'engagement sur le délai de traitement des demandes prévu à la DSC dans la catégorie du RF est passé de 25 jours à 3 mois.

Il faut également souligner l'importance des retombées du plan d'action visant à assurer une meilleure communication de l'information auprès de la clientèle au sujet des délais de traitement dans le cadre duquel les mesures suivantes ont été réalisées :

- L'ajout d'une section « Délais de traitement » dans les pages d'accueil de tous les services et programmes ayant un engagement en matière de délais de traitement à la DSC et l'amélioration du référencement de ces pages;
- L'ajout d'un message concernant les délais de traitement au système téléphonique du CCC et le développement d'outils visant à soutenir le personnel préposé aux renseignements dans les réponses fournies à la clientèle en lien avec ce motif;
- L'adoption d'une formulation simplifiée des engagements du Ministère envers sa clientèle présentés dans la DSC;
- Le déploiement d'une procédure ministérielle pour préciser les conditions d'activation et le contenu de messages d'information en cas d'écart avec les normes de services ou des délais inhabituels.

ANNEXE 1 – GLOSSAIRE

Clientèle : Toute personne physique ou morale qui entre en relation avec le Ministère pour obtenir un service ou pour exercer un droit découlant d'une loi.

Commentaire : Une opinion, remarque ou observation formulée par une personne cliente ou celle qui la représente sur un programme ou un service offert par le Ministère ou l'un de ses partenaires.

Dénonciation : Information reçue sur une présumée irrégularité commise par un tiers, dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du Ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales.

Demande : Une demande se distingue d'une plainte par le fait qu'elle n'exprime aucune insatisfaction et qu'elle ne relève aucune omission, manquement ou erreur dans l'offre et la prestation de services du Ministère. Il existe quatre types de demandes, à savoir les demandes d'aide, de renseignements généraux, de suivi de dossier et de traitement.

Expression d'opinion : Désigne un avis sur les orientations gouvernementales ou ministérielles.

Équipe de la gestion des plaintes : Instance relevant de la DAIGP du Secrétariat général du Ministère. Elle confère à la clientèle la possibilité d'une représentation additionnelle auprès d'une instance neutre et impartiale lorsqu'il s'est prévalu des autres recours à sa disposition pour régler un différend, mais qu'il demeure insatisfait.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte recevable : une plainte est recevable lorsqu'elle concerne un service offert par le Ministère et qu'aucun recours n'est prévu pour le motif évoqué par la personne cliente (ex. : réexamen administratif). Elle peut alors être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

Plainte traitée par une autre unité administrative : Une plainte est parfois prise en charge par le service responsable de l'insatisfaction. Dans ces cas, l'équipe de la gestion des plaintes ne peut se prononcer sur son fondement.

Services : Activités exercées par le Ministère dans le cadre de sa mission, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

ANNEXE 3 – PLAINTES RECEVABLES ET FONDÉES VERSUS DEMANDES TRAITÉES DANS LES PROGRAMMES ET SERVICES D'IMMIGRATION

1- Nombre de plaintes recevables et fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

1.1 Nombre de plaintes recevables comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

	2022-2023			2023-2024		
	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées
PEQ/PP	4 178	■	0,79 %	6 446	52	0,81 %
IH	8 986	127	1,41 %	11 092	123	1,11 %
RF	15 344	277	1,81 %	12 449	74	0,59 %
PÉE	145 022	129	0,09 %	173 899	177	0,10 %
PRTQ	5 883	86	1,46 %	11 628	131	1,13 %
PTET	25 831	47	0,18 %	28 740	42	0,15 %
Immigration d'affaires	761	■	0,26 %	539	0	0,00 %
Total	206 005	701	0,3 %	244 793	599	0,2 %

1.2 Nombre de plaintes fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les principaux programmes et services d'immigration

	2022-2023			2023-2024		
	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées
PEQ/PP	4 178	8	0,19 %	6 446	18	0,28 %
IH	8 986	21	0,23 %	11 092	22	0,20 %
RF	15 344	239	1,56 %	12 449	33	0,27 %
PÉE	145 022	53	0,04 %	173 899	66	0,04 %
PRTQ	5 883	46	0,78 %	11 628	73	0,63 %
PTET	25 831	■	0,03 %	28 740	8	0,03 %
Immigration d'affaires	761	■	0,13 %	539	0	0,00 %
Total	206 005	375	0,9 %	244 793	220	0,9 %

2- Nombre de plaintes recevables et fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services⁸

2.1 Nombre de plaintes recevables comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services

	2022-2023			2023-2024		
	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes recevables	Ratio plaintes recevables / demandes traitées
Évaluation comparative	17 795	51	0,29 %	21 661	276	1,27 %
Francisation ⁹	-	-	-	116 400	347	0,30 %
CCC ¹⁰	280 785	■	0,01 %	373 941	35	0,009 %
Intégration ¹¹	11 944	■	0,02 %	14 326	7	0,05 %

2.2 Nombre de plaintes fondées comparativement au nombre de demandes traitées dans les autres programmes et services

	2022-2023			2023-2024		
	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées	Total des demandes traitées	Plaintes fondées	Ratio plaintes fondées / demandes traitées
Évaluation comparative	17 795	18	0,10 %	21 661	186	0,86 %
Francisation	-	-	-	116 400	159	0,14 %
CCC	280 785	11	0,00 %	373 941	15	0,004 %
Intégration	11 944	0	0,00 %	14 326	0	0,00 %

⁸ Un certain nombre de plaintes qui visent la Francisation et l'Intégration sont reçues et traitées directement au sein des organismes partenaires du Ministère.

⁹ Le ratio des plaintes recevables et fondées reçues entre le 1^{er} juin 2023 et le 31 mars 2024 est calculé en fonction du nombre de demandes soumises dans FQ pendant la même période. L'absence de données comparables ne permet pas de calculer le ratio pour l'année 2022-2023.

¹⁰ Le ratio des plaintes recevables et fondées est calculé en fonction du nombre d'appels traités.

¹¹ Le ratio des plaintes recevables et fondées est calculé en fonction du nombre de rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration dans le cadre d'Accompagnement Québec.

BILAN DE LA GESTION DES PLAINTES 2024-2025

FAITS SAILLANTS

2 523 requêtes reçues et traitées par l'équipe de la gestion des plaintes (équipe GP). Plus spécifiquement :

Requêtes de la clientèle

- Les 2 233 requêtes transmises par la clientèle se déclinent comme suit :
 - 2 016 plaintes (90,3 %);
 - 191 demandes d'aide, de renseignements, de suivi ou de traitement (8,5 %);
 - 26 commentaires et expressions d'opinions (1,2 %).
- Le résultat des 2 016 plaintes :
 - 650 plaintes sont fondées (32,2 %) dont 415 liées au *délai de traitement* (63,9 %), 191 à la *qualité du traitement* (29,4 %), 23 à la *relation personnel/clientèle* (3,5 %) et 21 aux *autres motifs* (3,2 %);
 - 133 plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement* concernent le Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) (32 %);
 - 116 plaintes fondées dont le motif porte sur la *qualité du traitement* concernent Francisation Québec (FQ) (60,1 %).

Requêtes du Protecteur du citoyen (PC)

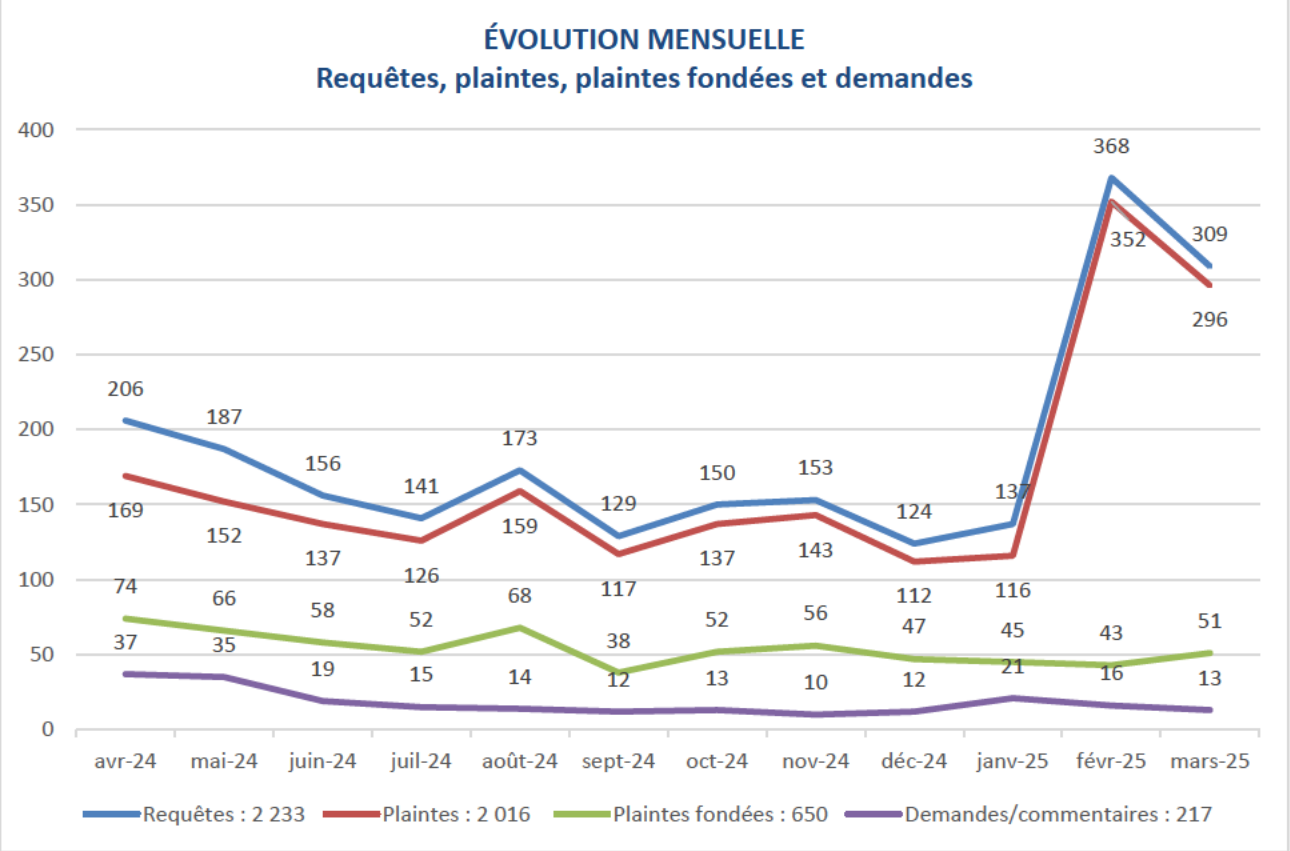
- Les 290 requêtes transmises par le PC se déclinent comme suit :
 - 220 plaintes (75,9 %)
 - 70 demandes (24,1 %), dont 15 à portée générale¹.
- Le résultat des 220 plaintes :
 - 108 plaintes sont fondées (49,1 %) dont 94 liées au *délai de traitement* (87 %), 12 à la *qualité du traitement* (11,1 %) et 2 aux *autres motifs* (1,9 %)
 - 55 plaintes fondées dont le motif porte sur le *délai de traitement* concernent le PRTQ (58,5 %)
 - 6 plaintes fondées dont le motif porte sur la *qualité du traitement* concernent FQ (50 %)

En 2024-2025, **92,4 %** de requêtes transmises par la clientèle ont été traitées en 15 jours ouvrables ou moins.

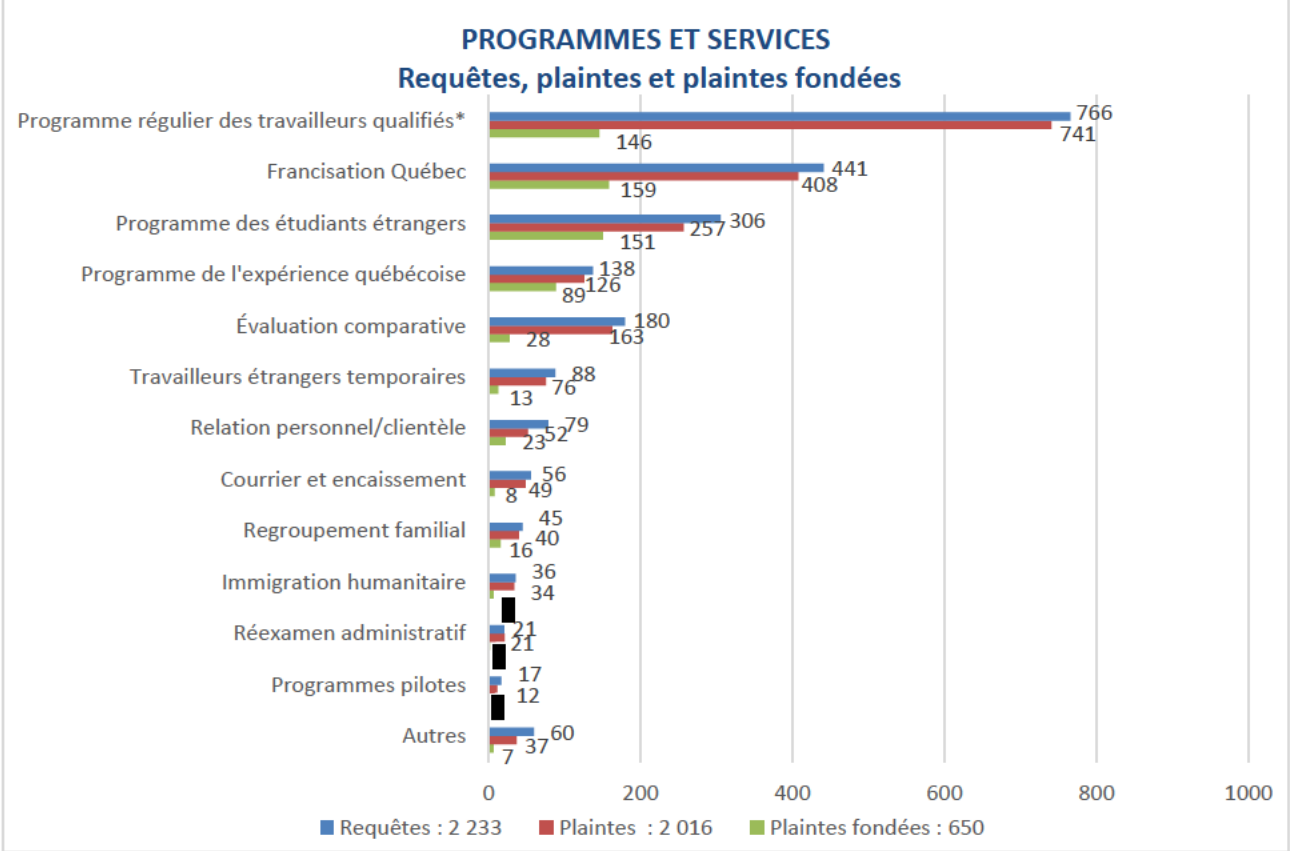
✓ Engagement de l'équipe GP à la [Déclaration de service à la clientèle \(DSC\)](#) de répondre à une requête dans un délai maximal de 15 jours ouvrables pour 90 % des cas respecté.

¹ Les requêtes à portée générale renvoient à une question administrative à portée collective, sans toutefois se référer à un dossier individuel en particulier. Elles sont soulevées par l'entremise d'un client ou par certaines observations posées par le PC lui-même. Dans certains cas, ce type de requête peut mener à une enquête officielle au sein de l'organisation.

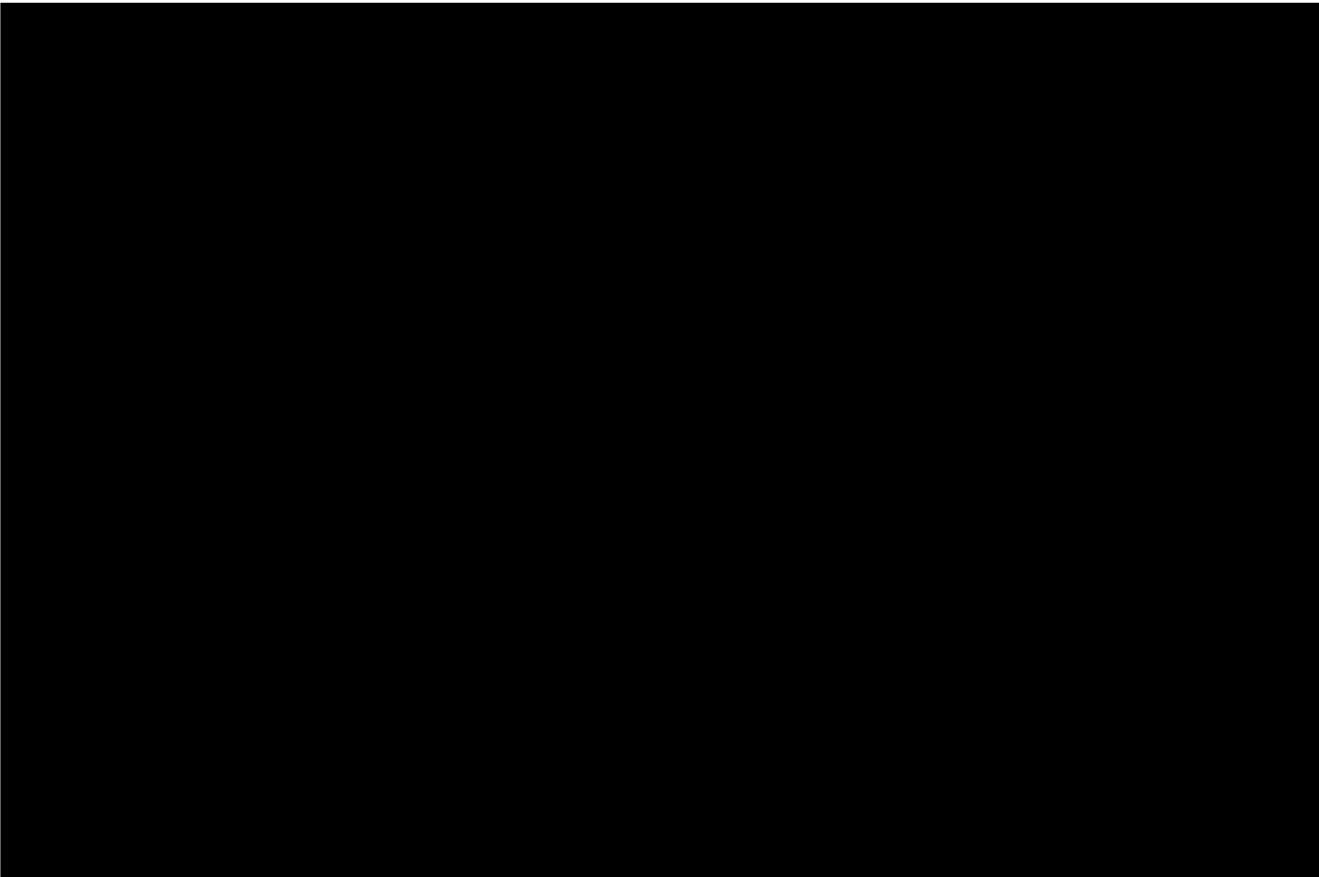
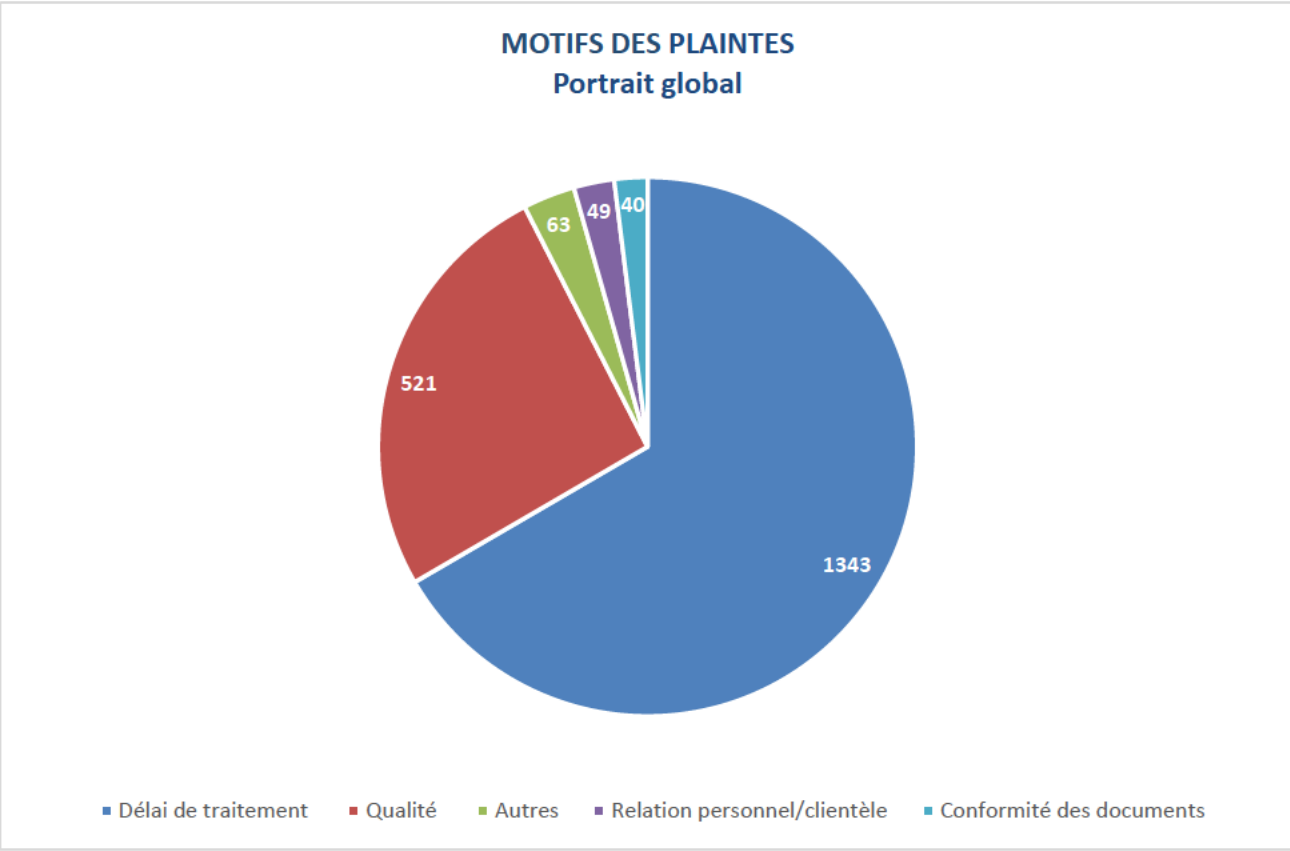
REQUÊTES DE LA CLIENTÈLE



La forte augmentation des requêtes en février et mars est due aux plaintes concernant le délai de traitement des demandes dans le PRTQ.



*Le 29 novembre 2024 l'engagement du Ministère de traiter les demandes dans ce programme dans 6 mois a pris fin. Les 520 plaintes reçues après cette date, portant sur le délai de traitement, ont été traitées en lot, sans classification fondée/non-fondée, sauf exception.



ENJEUX RÉSOLUS EN 2024-2025

Enjeu	Contexte	Pistes d'amélioration et résultat
DAIGP : engagement prévu à la DSC non respecté	Au premier quadrimestre de l'année, l'engagement de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP) prévu à la DSC de répondre à 90 % de requêtes de la clientèle dans un délai maximal de 15 jours ouvrables n'a pas été respecté. [REDACTED]	La situation a été rapidement constatée et plusieurs mesures ont été proposées en collaboration avec la Direction des admissions et des inscriptions de FQ (DAIFQ) : → Amélioration des mécanismes de collaboration et de communication entre les deux directions; → Révision du processus de traitement des plaintes portant sur le versement des allocations ou l'inscription à un cours de français au sein de la DAIFQ; → Raffinement de la catégorisation des plaintes pour une meilleure compréhension de la situation et la formulation de recommandations visant à réduire le nombre de plaintes reçues. Les mesures mises en place ont porté fruit. La cible de 90 % pour l'année a été atteinte, même dépassée.
FQ : délai de réception des allocations	À la suite de la mise en place de FQ le 1^{er} juin 2023, le délai de réception des allocations pour les cours de français constituait l'un des principaux motifs de plaintes en 2023-2024. Au cours du 1^{er} quadrimestre de l'année 2024-2025, cet enjeu restait l'un des plus invoqués, représentant 22,5 % du total des plaintes fondées. Cette situation s'expliquait principalement par les facteurs suivants : → La hausse de la demande d'inscriptions et l'augmentation du nombre des personnes immigrantes, dont celles ayant un statut temporaire; → La concertation entre FQ et les centres d'éducation des adultes afin d'effectuer les vérifications nécessaires en lien avec l'assiduité et la durée des cours suivis par les élèves; → Le traitement des chèques d'allocations retournés en raison d'adresses incomplètes ou erronées; → La réinscription manuelle des élèves dans le système de mission du Ministère auparavant inscrits dans les centres d'éducation aux adultes des centres de services scolaires (CSS) et des commissions scolaires (CS).	Plusieurs actions ont été mises en place par les directions responsables du secteur, en collaboration avec les CSS et CS, pour identifier les élèves touchés par des retards de paiement : → Recrutement de personnel au sein des directions des admissions et des inscriptions de FQ des réseaux mandataires et partenaires pour traiter plus rapidement les dossiers reçus; → Optimisation des processus pour accélérer le traitement des demandes et assurer des échanges plus fluides avec les partenaires et mise en place d'outils pour minimiser les tâches manuelles; → Optimisation des solutions informatiques afin d'améliorer les échanges d'information entre les plateformes de traitement des demandes. [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

³Source : Rapports quadrimestriels sur les communications du CCC et sur la gestion des plaintes 2024-2025.